

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Hoiva Mehiläinen Oy	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1893659-5	
Toimintayksikön nimi Mainiokoti Martinlähde	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä (Keusote) Kirjaamo Sandelininkatu 1 B PL 46 05801 Hyvinkää	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Mainiokoti Martinlähde tarjoaa ympärivuorokautista, turvallista, tehostettua palveluasumista sekä sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa vanhuksille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toiminnoista omassa kodissaan, mutta eivät vielä tarvitse laitoshoidoa. Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen Mainiokodissa on avohoitoon kuuluva palvelukokonaisuus, johon sisältyy oma asunto sekä ympärivuorokautinen hoiva, hoito ja palvelu. Asiakaspaikkamäärä 40.	
Toimintayksikön katuosoite Martinlähteentie 13	
Postinumero 05810	Postitoimipaikka Hyvinkää
Toimintayksikön vastaava esimies Alexandra Laine	Puhelin 050 911 7435
Sähköposti alexandra.laine@mehilainen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Valvira 6.3.2012	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 31.1.2011	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 31.1.2011
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Lassila & Tikanoja Oy (siivouspalvelut ja kiinteistönhuolto) Ateriaali Oy (ateriapalvelut) Meira Nova Oy (elintarvikepalvelut) Vistan Pesula Oy (pesulapalvelut) Coronaria Fysioterapia (fysioterapiapalvelut)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mainiokoti Martinlähde on tehostetun palveluasumisen yksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista, turvallista, sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa vanhuksille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toiminnoista omassa kodissaan, mutta eivät vielä tarvitse laitoshoidoa. Tehostettuun asumispalveluun asiakas voi tulla itse maksavana, palvelusetelillä tai kaupungin palvelusopimuksella, jolloin kaupungin sosiaalitoimi valitsee ja sijoittaa asiakkaan. Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen Mainiokodissa on avohoitoon kuuluva palvelukokonaisuus, johon sisältyy oma asunto sekä ympärivuorokautinen hoiva, hoito ja palvelu. Tehostetussa palveluasumisessa asuminen perustuu, joko kunnan kanssa tehtävään sopimukseen tai asiakkaan ja palveluntuottajan / kiinteistön omistajan väliseen vuokrasopimukseen. Asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään kotikuntansa järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden kanssa Mainiokoti tekee yhteistyötä. Palvelusuunnitelman mukaisesti asiakasta avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden hankinnassa, esim. kampaaja, jalkahoito ja fysioterapia. Hoiva ja huolenpito perustuu yksilölliseen asiakkaan tarpeista lähtevään palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Etelä-Suomessa sijaitsevan Mainiokoti Martinlähden lähin samanlainen palveluasumisen yksikkö on Mainiokoti Sinivuokko niin ikään Hyvinkäällä sekä Mäntykoto Mehiläinen ja Mainiokoti Mäntsälä.

Mehiläisen arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen toimintaa ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

Osaamisvaatimukset vaihtelevat työntekijöiden roolin, sekä työtehtävien mukaan. Ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon kontekstissa koulutettu useinmiten nimikesuojattu ammattihenkilö toteuttaa ikääntyneiden palveluasumista. Tämä vaatii lähihoitajan kompetenssien hallintaa. Tämä tarkoittaa yksikössämme eettistä osaamista, työn kehittämisen osaamista, lähihoidon osaamista, vuorovaikutusosaamista, sekä osaamista tukevia persoonallisuuden piirteitä. Lähihoitajan ammatillinen osaaminen on inhimillistä ihmissuhdetyötä, johon kuuluu keskeisesti asiakaskesteisyys, asiakkaan/potilaan kunnioittaminen, aito auttamishalu ja tarve kehittää ammatillista osaamista. Henkilöstön koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain, jossa määritellään kehittämiskohteet, tavoite, toimenpide, vastuuhenkilöt, seuranta/mittarit, aikataulu, sekä toteuma. Myös kehityskeskustelut toimivat formaattina ammatillisen osaamisen pohdinnolle. Lisäksi kehittymistä voidaan arvioida itsearvioinnin, työnäytteiden tai saatujen palautteiden kautta. Lähihoitajan ammatillinen osaaminen tarkoittaa yksikössämme eettistä osaamista, työn kehittämisen osaamista, lähihoidon osaamista, vuorovaikutusosaamista, sekä osaamista tukevia persoonallisuuden piirteitä.

Yksikössä toteutetaan yksilövastuun hoitotyön mallia kuntouttavalla työotteella. Tämä tarkoittaa, että jokaisella asukkaalla on 2-3 omahoidettavaa. Omahoitajan tärkein tehtävä on asiakkaan kokonaisuudesta huolehtiminen. Tämä mahdollistaa yksilöllisen hoitosuhteen, jolloin asioihin paneutuminen on huolellisempaa.

Työvuorosuunnittelun tekee yksikön johtaja ja vahvuuksien mukaan vastaava hoitaja jakaa työntekijät ryhmäkoteihin. Tarkempi päivittäinen ja työvuorokohtainen ryhmäkodeissa tapahtuvan suunnitelman tekee vuorossa olevat työntekijät. Erityisvastuut ja vastuualueiden jako tapahtuu kaksi kertaa vuodessa työhyvinvointisuunnitelman 2018 mukaan.

Välittäminen ja Vastuunotto

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaita aktiivisen arjen elämiseen. Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksiköllisesti ja heidän tarpeitaan kuunnellen. Hoitoneuvottelut järjestetään säännöllisesti läheisten kanssa.

Kumppanuus ja yrittäjyys

Yhteisöllisyyttä voi hoivakodissamme toteuttaa joka päivä. Ohjaamme asiakkaamme yhteisiin tiloihin, jossa mahdollisuus yhdessäoloon. Hyvinvointia tukee onnistuneet kohtaamiset muiden asiakkaiden, henkilökunnan ja omaisten kanssa. Yhteisöllisyyttä lisää yhteistoiminnalliset toimintatuokiot, joita pitää mm. seurakunnan vapaaehtoistyöntekijät, liikunnanohjaaja, fysioterapeutti, diakoniatyön työntekijät. Asiakkaiden osallisuus ja toimijuus ovat yksikkömme keskiössä.

Kasvu ja Kehittäminen

Yksikössämme tehdään kokemuksellisia kyselyjä asiakkaille, henkilökunnalle ja läheisille kolmen kuukauden välein. Kyselyiden pohjalta lasketaan laatuindeksi. Tämä mahdollistaa yksikkökohtaisen kehitystavoitteiden asettamisen. Pyrimme mahdollisimman kattavaan ja luotettavaan otantaan. Näemme asiakkaamme aktiivisina toimijoina, jolloin asiakkailla on mahdollisuus käyttää jäljellä olevaa toimintakykyä arkielämässään, tehdä sitä koskevia ratkaisuja ja valintoja ja näin elää toimintakyvyn heiketessäkin tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaista elämää.

Mainiokodin arvot:

Arvomme näkyvät kaikessa toiminnassamme ja ovat apuna valinnoissa, joita mainiolaiset tekevät työssään päivittäin. Arvomme korostavat ihmisläheistä ja luotettavaa toimintaa sekä yhdessä työskentelyä ja toisia kunnioittavaa vuorovaikutusta. Toimintaperiaatteena yksikössämme on kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan elämänlaadun tukeminen hoidolla, kuntoutuksella ja palveluilla, jotka perustuvat asiakkaan toimintakykyyn ja tarpeisiin.

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

Kansallinen lainsäädäntö:

[Suomen perustuslaki](#) (11.6.1999/731)

[Hallintolaki](#) (6.6.2003/434)

[Sosiaalihuoltolaki](#) (1301/2014)

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

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

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

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

[Kehitysvammalaki](#) (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)

[Kehitysvamma-asetus](#) (Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977/988)

[Laki vammaisetuksista](#) (Laki vammaisetuksista 11.5.2007/570)

[Laki omaishoidon tuesta](#) (2.12.2005/937)

[Tulkkauspalvelulaki](#) (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

[Potilaslaki](#) (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

3. RISKINHALLINTA

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Omavalvontaa toteutetaan keittiössä elintarvikkeiden lämpötilojen mittaamisen osalta sekä laitteiden osalta. Asiakkaan ja henkilöstön osalta käytössä on HaiPro potilasturvallisuusilmoitukset, johon kirjataan myös läheltä piti tilanteet. Myös vaarojen selvittäminen ja arviointi tehdään yhdessä työsuojeluasiamiehen kanssa ja päivitetään vuosittain. Lääkehoidon itsearviointi tehdään vuosittain. Poikkeustilanteissa toimitaan valmiussuunnitelman mukaan.

Riskinhallinnan työnjako

Yksikön johtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön johtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Toiminnan riskejä arvioidaan turvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikön turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveysviranomaisilla. Toiminnan ja palvelun laatua seurataan omavalvonnan ja hoivan ja hoidon poikkeamilla. Lisäksi tehdään vuosittain työsuojelulain mukainen riskien arviointi, johon on yhdistetty asiakkaaseen kohdistuvien riskien arviointi.

Riskien tunnistaminen

Poikkeamista ja epäkohdista informoidaan esimiestä ja tehdään poikkeamailmoitus sähköisellä lomakkeella, joka löytyy sisäisestä intrasta (Mehinet). Poikkeamailmoitukset tulevat hälytyssähköpostina yksikön johtajalle, vastaavalle hoitajalle ja laativataavalle, joilla on oikeus poikkeamien ja palautteiden käsittelyyn. Jokainen poikkeama käsitellään ohjelmistossa, sekä raportoidaan henkilöstölle viikkokokouksissa.

Riski (HaiPro) hallinnan tavoitteena on tunnistaa, dokumentoida ja ehkäistä poikkeamat, määrittää korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Poikkeavaksi palveluksi katsomme toimintakäsikirjassamme kuvatusta palvelusta poikkeava toimiminen. Poikkeavissa tilanteissa ensisijaisena toimenpiteenä on aina ensimmäiseksi ehkäistä mahdolliset muut vaikutukset.

Toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikön poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveysviranomaisilla. Toiminnan ja palvelun laatua seurataan omavalvonnan, hoivan ja hoidon poikkeamilla.

<p>Riskien ja vaarojen kartoitus tehdään yhdessä työsuojeluasiamiehen ja koko henkilöstön kanssa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa 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. Tapahtumat käsitellään yksikön viikkokokouksissa.</p> <p>Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan sovitulla tavalla ja käsitellään seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none">- poikkeama, läheltä piti –tilanne, uhkatilanne tai tapaturma havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja se kirjataan- tapahtuma käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu- tapahtunut tilanne selvitetään asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaiselleen / edunvalvojalleen kerrotaan tapahtuneesta. Heille kerrotaan myös asian korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet kuten myös tapahtuman johdosta tehtävät ennaltaehkäisevät toimenpiteet
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja - ilmoitukset.</p> <ul style="list-style-type: none">- poikkeama-, läheltä piti –tilanne, uhkatilanne tai tapaturma havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja se kirjataan- tapahtuma käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu- jatkotoimenpiteiden toteutumista seurataan yksikön viikkokokouksissa
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten korjaavista toimenpiteistä ja muuttuneista toimintaohjeista tiedotetaan.</p> <p>Tiedottaminen muutoksista tapahtuu viikkokokouksissa, joista tehdään muistio. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistiot ja puumerkillään varmistamaan ne luetuiksi. Lisäksi käytössä on myös sähköpostitse tiedottaminen. Domacaren kalenteriin kirjataan asiakaskohtaisia muutoksia ja tapahtumia. Sharepoint on yksikön käytössä.</p> <p>Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti –tilanteista sekä niiden johdosta tehdyistä muutoksista informoidaan asiakasta itseään, hänen omaistaan / edunvalvojaa sekä kuntaa, joka on sijoittanut asiakkaan sekä jos eri, niin sijaintikunnan sosiaalitoimea.</p> <p>Vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden johdosta tehdyt muutokset käydään läpi koko yrityksen asumispalveluiden johtoryhmässä, jolla pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa yksiköissä.</p>

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Mehiläisen hoivapalveluissa omavalvonnasta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä.</p> <p><i>Yhteyshenkilö laatujohtaja Jari Koskisuus 040 551 5254</i></p> <p><i>Yksikön oma omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma toimii myös yksikön toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.</i></p>
<p><i>Yksikön omavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet:</i></p> <p>Yksikön johtaja ja koko henkilökunta.</p>
<p><i>Yksikön omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</i></p> <p>Alexandra Laine puh. 050 911 7435 alexandra.laine@mehilainen.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta</p> <p><i>Vuosikellon mukaan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain lokakuun aikana ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asiakasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia.</i></p> <p>Omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja tarkistetaan vuosittain, jolloin mahdolliset muutokset päivitetään suunnitelmaan. Päivitys tapahtuu kuitenkin aina, kun tiedot muuttuvat.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Omavalvontasuunnitelma löytyy netistä, Mehiläinen Hoivapalveluiden yksikön esittelyn alta.</p>
<p>Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:</p> <p>Ruokasalin seinällä, näkyvällä paikalla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarvetta selvittäessä ikääntynyt asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja oman elämänsä asiantuntijana. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Tärkeää on, että arvioinnissa huomioidaan voimavarojen lisäksi myös eletty historia. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Ikäihmisen toimintakykyä arvioidaan keskustellen ja havainnoiden sekä käyttämällä apuna mittareiden tuottamaa tietoa. Arviointitietoa hyödyntämällä muodostetaan kokonaiskuva yksilöllisestä palvelutarpeesta. Mittareiden käytön lisäksi yksittäisten kysymysten avulla saadaan usein tärkeää tietoa ikäihmisen arjessa pärjäämisestä. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn olottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri olottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>

<p>Asiakkaalle laadittava palvelu- ja kuntoutussuunnitelma toimii myös seurannan välineenä. Suunnitelma tarkistetaan ikälain mukaan ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palvelutarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma auttaa siten seuraamaan ikäihmisen yksilöllisen hoivan vaikuttavuutta mahdollisissa muutostilaneissa ja elämän edetessä.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p><i>Näiden pohjalta määritellään asukkaalle palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.</i></p> <p>Asumispalvelun perustuessa kunnan kanssa tehtyyn sopimukseen tai antamaan palveluseteliin, kunnan sosiaalitoimi tekee palvelutarpeen arvioinnin. Muiden osalta palvelutarpeen arviointi tehdään vastaavan hoitajan toimesta asiakkaan kanssa ja hänen tarpeesta lähtevä palvelukokonaisuus kirjataan palvelusuunnitelmaan ja -sopimukseen. Henkilöstömme neuvoa ja avustaa asiakkaita tarvittaessa mm. edunvalvojan ja erilaisten hänelle kuuluvien etuuksien hankinnassa.</p> <p>Jokaisella asiakkaalla on omahoitajapari. Omahoitajuus on tärkeä osa asiakkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asiakkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden, viihtyvyyden, palvelusuunnitelman ja –sopimuksen sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksesta. Omahoitaja toimii asiakkaan asioiden hoitajana ja puolestapuhujana hoitotiimissä sekä tuntee asiakkaan parhaiten. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteesta, jossa on tavoitteena asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kartoitus ja niihin vastaaminen sekä asiakkaan luottamus, että hänen asioistaan huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla. Omaiset asioivat ensisijaisesti omahoitajan kanssa käytännön asioissa.</p> <p>Palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaan kanssa tehtävää yksilöllistä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan toimintakyvyn / avun tarpeen olennaisesti muuttuessa ja vähintään 3 kk:n välein. Asiakkaan niin salliessa omaiset ja muut hänen hoitoonsa osallistuvat tahot pyydetään mukaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan. Palvelun tarpeen arvioinnissa ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelman teossa käytetään myös mm. RAI, MMSE, MNA, RAVA.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Palvelutarpeen arviointiin osallistuu asiakkaan lisäksi hänen suostumuksellaan omainen / läheinen tai laillinen edustaja, mahdollinen hoitava taho sekä sijoittavan kunnan edustaja, jos asiakas tulee kunnan sijoittamana. Läheisten tai laillisen edustajien kanssa käydään ensimmäinen hoitoneuvottelu, jonka jälkeen omahoitaja tarjoaa mahdollisuutta hoitoneuvotteluun palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitettäessä tai tarvittaessa useamminkin. Myös läheinen/laillinen edustaja voi esittää halukkuutensa hoitoneuvotteluun. Omainen/läheinen toimii tärkeässä roolissa asiakkaan elämänkaaren kirjaamisessa kertoen asiakkaalle tärkeistä asioista elämänsä aikana ja miten haluaa itseään hoidettavan tai onko jotain periaatteellisia arvoja tai toiveita. Omahoitaja kirjaa asiat palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja Elämänkaari -lomakkeelle, joka liitetään asiakkaan tietoihin.</p>
<p>Kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuraaminen</p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään n. kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta Mainiokotiin ja päivitetään 3 kk:n kuluttua ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja sen lähtökohtana ovat aina asiakkaan vahvuudet ja jäljellä olevat voimavarat. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet sekä konkreettiset keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja sen dokumentointi on osa päivittäistä kirjaamista.</p> <p>Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksesta. Asiakkaan niin salliessa omaiset ja muut hänen hoitoonsa osallistuvat tahot pyydetään mukaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan ja päivitykseen.</p>

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja sen dokumentointi on osa päivittäistä kirjaamista. Omahoitaja toimii asiakkaan asioiden hoitajana ja puolestapuhujana hoitotiimissä sekä tuntee asiakkaan parhaiten. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat päivitetään 3 kk:n välein ja päivityksistä pidetään kirjaa. Maanantaisin pidettävässä hoitotyön palaverissa käydään läpi päivitettyt palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat, lisäksi palvelu- ja kuntoutussuunnitelma on sähköisessä asiakastietojärjestelmässä koko ajan nähtävillä päivittäisen kirjaamisen rinnalla.

Asiakkaan kohtelu

Väärinkäytösten, epäkohtien ja/tai asiakasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti: <https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---V%C3%A4%C3%A4rink%C3%A4yt%C3%B6sten-ilmoittaminen.aspx>

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus kirjataan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja miten kukin asiakas pystyy tilanteensa mukaan käyttämään itsemääräämisoikeutta. Asiakas pystyy vaikuttamaan jokapäiväisiin päätöksiin esim. vaatetuksen, aterioinnin ja saunomisen suhteen.

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

Asiakas on mukana sekä omassa palvelutarpeen arvioinnissa että palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa. Asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman apuna hyödynnetään asiakkaan elämän historiatietoja ja mahdollistetaan omannäköisen elämän jatkuminen. Asiakas saa päättää mm. itse omasta päivärytmistään. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan myös huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan asiakkaan niin sallien palvelusuunnitelman ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan.

Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja. Omahoitajuus on tärkeä osa asiakkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asiakkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden, viihtyvyyden, palvelusuunnitelman ja –sopimuksen sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksesta. Omahoitaja toimii asiakkaan asioiden hoitajana ja puolestapuhujana hoitotiimissä sekä tuntee asiakkaan parhaiten. Rajoitteita käytettäessä huomioidaan toimintayksikön eettiset periaatteet ja arvot ja kuinka itsemääräämisoikeus voi toteutua parhaalla mahdollisella tavalla. Rajoitteiden käyttämisestä päättää AINA asiakasta hoitava lääkäri ja niiden käytöstä tehdään merkinnät asiakastietojärjestelmään. Yksikössä on käytössä toimintaohjeet, esim. asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen.

Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Yksityisyys varmistetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja asiakkaan huoneen voi lukita. Asiakkaat saavat kalustaa oman huoneensa ja tuoda sinne tuttuja esineitä, myöskään vierailuaikoja ei ole rajattu.

Tarvittaessa käytetään erilaisia tuetun päätöksenteon menetelmiä. Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, jos asiakkaan ilmaisukyky on alentunut.

Asiakkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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 rittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan 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 asiakkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.

Rajoittaminen on siten aina viimesijainen keino ja se on toteutettava ihmisarvoa ja yksityisyyttä kunnioittavalla tavalla. Ennen liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöä liikkumisen rajoittamisessa

- 1. arvioidaan haitat ja hyödyt asiakkaan näkökulmasta ja kirjataan johtopäätökset (yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa, hoitohenkilöstön ja lääkärin kanssa)*
- 2. valitaan rajaamisen keino, jolla asiakkaan perusoikeuksia rajataan mahdollisimman vähän*
- 3. rajoittavien laitteiden, apuvälineiden ja varusteiden käytöstä on oltava lääkärin määräämisen mukainen hoitopäätös, joka kirjataan asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja lääkäri kirjaa myös potilasasiakirjoihin*
- 4. tarpeen jatkuminen arvioidaan säännöllisesti ja lääkäri tekee päätöksen rajoitustoimien käytön lopettamisesta ja antaa siitä ohjeistuksen henkilöstölle*
- 5. hoitohenkilöstö vastaa päätöksen jälkeen välineiden asianmukaisesta käytöstä, käyttöohjeiden noudattamisesta, asiakkaan riittävästä valvonnasta ja uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.*
- 6. rajaamiseen käytetyn välineen käytön peruste, käyttäminen ja kesto kirjataan systemaattisesti asiakastietojärjestelmään*
- 7. jokaisella käyttökerralla arvioidaan, onko liikkumisen rajoittaminen kyseisenä ajankohtana välttämätöntä asiakkaan turvallisen takaamiseksi*

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta on olemassa erillinen ohje toiminnanohjausjärjestelmä IMS:ssä

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja 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 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. Tärkeää on aina arvioida miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan.

Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu rittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan 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 asiakkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat **sosiaalihuollon** henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai 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.

Jos hoitopaikassa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esimiehelle. Yksikössä selvitetään esimiehen johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esimies keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Epäkohdasta ilmoittamisesta ei saa tulla seurauksia ilmoittajalle. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle **välittömästi** toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.

Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan / kaltoinkohdelleen asiakasta, toimitaan sosiaalipalvelujen ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti. (Ilmoitus omavalvontakansioon liitteenä).

Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee taloudellisesti asiakasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijainnin mukaiseen asiakkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään.

Jos epäillään, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee tätä fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Tarvittaessa kotilomia voidaan rajoittaa.

Jos lyhytaikaishoidossa olevan asiakkaan omainen kaltoinkohtelee asiakasta, otetaan yhteyttä asiakkaan asuinalueen sosiaalityöntekijään.

Jos yksikön / palvelutalon asiakkaan omaisen epäillään kaltoinkohtelevan fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Omaisten käyntejä ei voida rajoittaa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asiakkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja hänen omaisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, vastuuhuoltaja /-ohjaaja ja yksikön esimies ja muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa.

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. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymällä (Keusote) vs. Ympärivuorokautisten palveluiden päällikkö Johanna Kianmies ja asumispalveluiden tarkasta litu Straker.

Itsemaksavat asiakkaat osoittavat muistutuksen palvelutalon johtajalle:

Mainiokoti Martinlähde:

Alexandra Laine
Martinlähteentie 13
05810 Hyvinkää
alexandra.laine@mehilainen.fi
puh. 050 911 7435

Eri kuntien/kaupunkien sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Hyvinkään kaupunki:

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ / Kirjaamo
PL 46, 05801 Hyvinkää
tai
kirjaamo@keusote.fi

Tuusulan, Nurmijärven ja Mäntsälän kunnat:

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ / Kirjaamo
PL 46, 05801 Hyvinkää
tai
kirjaamo@keusote.fi

Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Omaisille järjestetään omaisraati n. neljä kertaa vuodessa, jossa käydään läpi mm. laatua ja omavalvontaa koskevia asioita. Lisäksi asiakkaan hoitoneuvotteluissa käydään läpi kehitettäviä asioita. Tietoa hyödynnetään RAI:n ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinnassa.

Palautteen kerääminen

Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymysarjat läheiselle, asiakkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen 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 yksikön esimiehelle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Mainiokoti kerää jatkuvasti asiakkailta, omaisilta, läheisiltä, henkilökunnalta ja muilta toiminnasta kiinnostuneilta vierailijoilta palautteita ja kehitysehdotuksia. Palautteet voi antaa joko kirjallisena palautelomakkeella tai suullisena, jolloin henkilökunta kirjaa palautteen palautelomakkeelle, tai yrityksen nettisivujen kautta, joilta löytyy myös palautekanava. Yksikön palautelaatikko sijaitsee tuloaulassa. Lisäksi teemme vuosittain asiakas- sekä omaistyytyväisyyskyselyn, jonka palautetta käytetään toiminnan kehittämiseksi. Yksikössä toimii säännölliset asiakaskokoukset 1 x viikko ja omaisraati kokoontuu vähintään 4 x vuodessa, joissa palautetta ja kehitysehdotuksia kerätään ja käsitellään. Lisäksi palautteita kerätään tabletti-kyselyin. Palauteeseen vastataan mahdollisimman nopeasti yksikön johtajan kautta. Virallisiin palautteisiin vastataan kirjallisesti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asiakas, kuntoutuja), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet 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 henkilöstöpalaverissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asiakaspalautejärjestelmään.

Vuosittaisen asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikön kokouksessa ja niiden perusteella määritellään kehitystoimenpiteet, jotka laitetaan ilmoitustaululle kaikkien asiakkaiden ja omaisten nähtäville. Kehitystoimenpiteiden toteutumista seurataan kuukausittain. Lisäksi yritystasolla määritellään koko yritystä koskevat kehittämistoimenpiteet, joiden toteutumista johtoryhmä seuraa. Muut palautteet käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja sovitut toimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan kuukausittain.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Toimiluvan vastuuhenkilö

Alexandra Laine, yksikön johtaja

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tuusulan, Hyvinkään, Nurmijärven, Mäntsälän asiakkaiden sosiaaliamiespalvelut hoitaa Sosiaalitaito.

Sosiaaliamiehet:
Clarissa Peura
Riikka Kainulainen
puhelin: 0400-277 087

Postiosoite:
Sosiaalitaito
Sosiaaliamies
Sibeliuksenkatu 6 A 2
04400 Järvenpää

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

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

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

c) Kuvaus siitä, miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä

- 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.
- Sosiaaliamiehen 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 palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

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

d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa.

Yksityinen henkilö 1 vko. Viranomaispyynnöt, jotka vaativat laajempaa selvitystä toimitetaan pyydettyssä ajassa.

e) Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli 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, mikäli kunnassa on tämä nimetty.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus käydään läpi perehdytyksessä sekä muistutetaan säännöllisesti viikkokokouksissa. Ilmoitusvelvollisuuslomake löytyy Sosiaalipalvelun omavalvontasuunnitelman kansiosista.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta (esim. arki, säännöllisyys, kodinomaisuus, ryhmätoiminta, terapiapalvelut, menetelmät)</p> <p>Asiakkaiden palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen päivittäistä liikkumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakaskirjauksista hakusanoilla. Tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan tarvittaessa palveluja ostavalle kunnalle sopimuksen mukaisesti.</p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Yksikössä järjestetään säännöllistä päivätoimintaa mm. erilaisten esiintyjien voimin sekä henkilökunnan järjestäminä toimintatuokioina ja omahoitajien pitäminä asiakkaidensa omatuokioina. Asukaskokouksia järjestetään säännöllisesti 4 x viikossa, jossa asiakkaat saavat esittää toiveitaan palvelun sisällöstä. Muistiot asiakaskokouksista ovat nähtävillä Kodin kansiossa, ruokasalin seinällä.</p>
<p>Asiakkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Yksikössä järjestetään 2 x viikossa fysioterapeutin pitämää kuntouttavaa ja liikunnallista toimintaa. Lisäksi henkilökunta huolehtii ja toteuttaa asiakkaiden kuntouttavaa toimintaa päivittäin palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.</p> <p>Viikko-ohjelma on nähtävillä eteisaulan ilmoitustaululla.</p> <p>Asiakkaiden palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen päivittäistä liikkumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakaskirjauksista hakusanoilla.</p>
<p>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen:</p> <p><i>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asiakkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.</i></p> <p>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan kirjaukset tehdään palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Toteutuminen varmistetaan joka vuorossa tehtävien kirjausten seurannalla.</p>
<p>Ravitseminen</p> <p>Aterioiden suunnittelu ja valmistus on ammattitaitoisen henkilöstön vastuulla, joilta edellytämme valtakunnallisten ravitsemussuosittelusten noudattamista. Asiakkaat, jotka tarvitsevat erityisruokavalion, tilataan se heille erikseen. Asiakkaille on tarjolla 6 viikon kierävä ruokalista, jolla varmistetaan erilaisten aterioiden tarjonta.</p> <p>Varmistamme, että ruokailurytmi on säännöllinen: aamupala klo 6.00-9.30, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14.00, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 20.00-22.00. Hereillä oleville on vielä tarjolla myöhäinen iltapala klo 21.00. Yöhoitajat varmistavat, että asiakkaiden yöpaasto ei ylitä 11 tuntia ja asiakkaille onkin tarjolla välipalaa läpi vuorokauden myös yöaikaan. Tästä myös kirjataan sähköiseen järjestelmään.</p> <p>Asiakkaat, jotka ovat ryhmäkodeissa, ruokailevat siellä ja osa asiakkaista ruokailee ruokasalissa.</p> <p>RAI -toimintakykymittaria käytetään hyväksi ravitsemuksen seurannassa. Lisäksi käytämme MNA –testiä ja painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa. Mahdolliset poikkeamat MNA-testissä kirjataan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja tehdään asiakaskohtainen suunnitelman ravitsemuksen turvaamiseksi.</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p><i>Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksien hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon oma- ja valvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon oma- ja valvontasuunnitelmaa.</i></p>

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobin siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asiakkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektiotartuntojen ohjeistus:

[www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit-fi/taudit-](http://www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit-fi/taudit)

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20torjunta.aspx>

Mehiläinen hygieniakäytännöt Mehinetissä:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Kotisivu.aspx>

Hoivapalveluiden esimieskansiossa olevat hygieniaohjeet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F10%20HYGIENIA-%20JA%20SIIVOUS>

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on yksiköissä laadittu elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat liitteet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F09%20ELINTARVIKEHUOLTO%2F02%20Elintarvikehuollon%20omavalvontaohjeistus>

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin. Ruoan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvat henkilöt käyttävät erillisiä vain ruoan käsittelyyn tarkoitettuja essuja. Ruoan käsittelyssä tulee estää hiusten putoaminen elintarvikkeisiin esim. liinalla tai pitämällä hiukset sidottuina. Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat ruoan käsittelyyn on hygieniapassi. Asiakastyössä ja ruoan käsittelyssä käsistä on pidettävä huolta: kädet kuivataan huolellisesti kosteuden aiheuttamien ihottumien ja infektioiden estämiseksi.

Yksikön siivous on ohjeistettu siivous- ja puhdistussuunnitelmassa. Myös käytettävät pesuaineet ja välineet on kuvattu siinä. Lisäksi erillinen hygieniaohjeistus löytyy "Hygienia" -kansioista.

Epidemia voi olla esim. hengitystie-epidemia, ripuliepidemia, vatsatautiepidemia, jne. Epidemiat voivat levitä kosketustartuntana, jolloin käsien ja pintojen puhtaus on erityisen tärkeää. Asiakkaan vaatteet ja vuodevaatteet vaihdetaan vähintään päivittäin ja tarvittaessa. Likapyykkiä käsitellään varoen ja käytetään suojakäsineitä. Käytetyt vuodevaatteet laitetaan suoraan pyykkipussiin. Eritteinen ja märkä pyykki voidaan pakata pesukoneessa itsestään sulavaan muovipussiin.

Vatsatautiepidemioissa asiakashuoneista ja asiakkaiden käyttämistä wc- ja saniteettitiloista poistetaan kaikki eritetahrat välittömästi. Laajalla alueella olevat eritteet on järkevää poistaa lattiakuivaimella ja siivousliinoilla. Asiakashuoneiden siivouksessa erityistä huomiota kiinnitetään kosketuspintojen ja ns. tarttumapintojen puhdistamiseen lukien vuoteen pääty ja laidat. Erityisesti epidemioiden aikana käytetään huonekohtaisia siivousvälineitä ja kertakäyttöisiä siivousliinoja. Siivousta tehostetaan myös henkilökunnan työ- ja taukotiloissa. Myös asiakaskansiot, karrut, erilaiset korit ja tarjottimet puhdistetaan mahdollisuuksien mukaan soveltuvalla desinfektio tai puhdistusaineilla.

Epidemiatilanteesta tai vaikeista tapauksista informoidaan alueellista hygieniahoitajaa ja infektiolääkäreitä sekä noudatetaan heidän antamia ohjeita. HUS Mobiliyksikkö hygieniahoitajat puh 040 584 2844 ja 050 427 0982.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tietoa taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

Toimintaohjeissa löytyy erillinen ohje hygieniakäytännöistä Mainiokodissa.

Elintarvikelainomavalvontasuunnitelma löytyy keittiöstä ja siitä vastaa ravitsemustyöntekijä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat kunnallisen terveydenhuollon piiriin (Doctagon / Pihlajalinna sopimus 17.12.2018 alkaen), jossa heille on nimetty omalääkäri. Hän hoitaa asiakkaan hoidon kokonaisvaltaisesti. Doctagonin omalääkäri tekee asiakkailla alkukartoitukset ja käy yksikössä tapaamassa asiakkaita n 3 kk:n välein, muutoin puhelinkierro viikottain lääkärin kanssa. Mainiokodissa otetaan laboratorionäytteitä, mitkä toimitetaan terveyskeskuksen laboratorioon analysoitavaksi. Mainiokodissa huolehditaan myös asiakkaiden verenpaineiden mittauksista, painon seurannoista, verensokerin mittauksista ja havainnoidaan yleisesti lääkkeiden vaikutusta asiakkaan terveydentilaan. Mikäli asiakkaan terveydentila huononee ratkaisevasti konsultoidaan omalääkäriä virka-aikana ja Doctagon päivystävää lääkärinä virka-ajan ulkopuolella ja toimitaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevat tapahtumat ja äkilliset kuolemat käydään aina läpi henkilöstön viikkopalaverissa, jossa varmistetaan että on toimittu oikein ja tieto pysyy henkilöstöllä ajan tasalla. Yksikössä on erilliset ohjeet siitä, miten tällaisissa tapauksissa toimitaan.

Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä.

Yksikön lääkäri ja henkilöstö noudattavat Käypä Hoito -suosituksia ja Terveystietokanta Duodecim on henkilöstön käytössä.

Sairaanhoitajatasoinen sairaanhoito onnistuu yksikössä arkisin 8-16 ja työvuorosuunnitelmien mukaisesti myös iltaisin ja viikonloppuisin.

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

Kunnan järjestämä suuhygienisti käy yksikössä vuosittain tarkistamassa asiakkaiden suun kunnan ja tekee jatkohoitosuunnitelman. Asiakas käy tarvittaessa kunnallisessa hammashuollossa jatkohoidossa.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa konsultoidaan ensin Doctagonin omalääkäriä, joka antaa jatko-ohjeet. Lisäksi kuolemantapauksissa toimitaan Doctagonin antamien ohjeiden mukaisesti.

<p>Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Yksikön lääkäri tekee asiakkaan muuttaessa yksikköön alkukartoituksen ja kirjaa siihen asiakkaan hoidon suunnitelman. Lääkäri käy vähintään puolivuositain asiakkaan kokonaistilan ja lääkityksen läpi, tarvittaessa useamminkin. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan terveyttä edistävän toiminnan tavoitteet ja keinot ja niiden toteutumista seurataan kuukausittain palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumisen arvioinnin yhteydessä.</p>
<p>c) Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:</p> <p>Sairaanhoitaja Sanna Paljakka, puh. 040 196 4817</p>
<p>Lääkehoito</p> <p><i>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty.</i></p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Mainiokodilla on Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa vastaava hoitaja ja sen toteutumista seurataan tarkistuslistoilla ja kuittauksilla sekä lääkehoidon poikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikko- ja kuukausikokouksissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yhteystiedot</p> <p>Sairaanhoitaja Sanna Paljakka, puh. 040 196 4817</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <p>Yhteistyökumppanimme ovat yksityiset palvelut, kuntoutus, henkilökohtaiset avustajat. Heidän kanssaan asioidaan yhdessä asiakkaan tarpeiden pohjalta.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Asiakkaan niin halutessa tai kun asiakas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee asumispalveluyksiköstä saattaja mukaan tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Lassila & Tikanoja Oy (siivouspalvelut ja kiinteistönhuolto) Ateriaali Oy (ateriapalvelut) Meira Nova Oy (elintarvikepalvelut) Vistan Pesula Oy (pesulapalvelut) Coronaria Fysioterapia (fysioterapiapalvelut)</p> <p>Alihankintasopimuksen pohjana on palvelukuvaus, johon alihankkijan tulee sitoutua. Ostopalveluiden toimintaa arvioidaan säännöllisesti toteutettavilla sopimuskatselmuksilla asiakkaiden ja ostotoimittajien kanssa. Kun kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- ja/tai terveyspalvelu, edellytämme alihankkijan esittävän tutkintotodistuksen sekä Valviran rekisteröintitodistuksen.</p>

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä vähintään vuosittaisen tarkastuksen yhteydessä, järjestämme vuosittaisen palo- ja pelastusharjoituksen sekä teemme yhteistyötä Pelastussuunnitelma Oy:n kanssa esim. pelastussuunnitelmien päivittämisen yhteydessä. Vuosittaiset riskien arvioinnit auttavat jatkuvaan asiakasturvallisuuden parantamiseen.

Työsuojeluasiamies järjestää työpaikalla henkilökunnalle turvallisuuskävelyn kuukausittain.

EA-koulutukset järjestetään henkilökunnalle vuosittain.

Henkilökunnalle on toimintaohje väkivalta- ja aggressiotilanteiden varalta työsuojelukansiossa.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi tapahtuu kerran vuodessa.

Terveysviranomaisen suorittama tarkastus yksikköön tapahtuu heidän aikataulujensa puitteissa.

Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Mainiokodin henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan, kunnan kanssa tehdyn sopimuksen ja asiakastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja – rakenne. Yksikön työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikön vetäjä. Tällä hetkellä yksikössä työskentelee yhteensä 24 henkilöä, pohjautuen asiakkaiden mitoituslaskelmiin (0,58), kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen omaavia henkilöitä. Lisäksi Mainiokodissa työskentelee alihankinta siivoustyöntekijä ja työelämäharjoittelijoita. Näiden lisäksi toimii vapaaehtoinen henkilö asiakkaiden viriketoiminnan ja ulkoilun parissa. Henkilöstömitoitus on 0,58 työntekijää / asiakas. Hyvinkään sopimuksessa vaativan tehostetun palvelun mitoitus on 0,61 ja tehostetun asumispalvelun 0,56. Toimiluvan mukainen hoito on mitoitettu 0,58.

Nurmijärven asiakkaila tehostetun palveluasumisen mitoitus on 0,6

Tuusulan asiakkaila mitoitus on 0,6

Mäntsälän asiakkaila 0,6

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Mainiokoti palkkaa sijaisia vakituisten hoitajien sairaustapausten vuoksi. Myös vakituisten henkilökunnan lomien ajaksi voidaan palkata sijaisia.

Kaikille sijaisille tehdään työsopimus ja yksiköllä on oma sijaislista, jota päivitetään säännöllisesti. Näin varmistetaan pätevän sijaistyövoiman saatavuus.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?*Rekrytinnin toteutus*

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Työntekijän valinnan tekee yksikön vetäjä, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Rekrytinnin asiantuntijat auttavat tarvittavissa mm. työhaastattelussa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikön esimies tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Sijaisten rekrytointi tapahtuu samalla periaatteella.

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

Mainiokodin henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan, kunnan kanssa tehdyn sopimuksen ja asiakastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja -rakenne. Yksikön henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikön vetäjä.

b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkistettu TERHIKKI-tietokannasta. Samalla tarkistetaan tartuntalain mukainen rokotesuoja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat*
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asiakkaat*
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset*

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Käytössä tässä on erillinen kuitattava perehdytyslomake. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö maksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Henkilökunta on suorittanut verkossa Mehiläisen tietosuojakoulutuksen.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyslomakkeisiin. Perehdytyslomakkeet löytyvät

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F03%20ORGANISAATIO%20JA%20VASTUUT%2FHenkil%C3%B6st%C3%B6n%20perehdytys>

Tietosuojaohjeistus löytyy

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F11%20TURVALLISUUSOHJEISTUS%2FTietosuoja-%20ja%20tietoturvallisuus>

Työsopimuksen allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu tietosuojaan ja jokaiselta työntekijältä edellytetään erillinen salassapito- ja tietosuojasitoumus ennen käyttäjätunnusten myöntämistä asiakastietojärjestelmään. Sitoumuksen sisältö käydään työntekijän kanssa läpi, sen ymmärrettävyyden varmistamiseksi ennen sen allekirjoittamista. Perehdytystä seurataan perehdytyskortilla, jotka tarkistetaan sisäisessä auditoinnissa. Uuden työntekijän perehdytys on toteutettava 4 kk:n sisällä.

Tietosuojaseloste löytyy Sosiaalipalvelun omavalvontasuunnitelman liitteenä.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri

Elbit Skillsin koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina.

Työhyvinvointiohjelma

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

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

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

Toimitilat
Tilojen käytön periaatteet <p>Mainiokoti Martinlähteessä on 40 asuinhuonetta (18,0 m²/huone), joissa jokaisessa saniteettitilat. Jokaisessa ryhmäkodissa on oleskeluauula, mikä mahdollistaa eri tilaisuuksien järjestämisen oman asuinhuoneen läheisyydessä, kuten omaisten kahvihetket. Talon keskellä on iso ruokasali ja keittiö. Kodissa on tilava sauna ja suihkuhuone. Asiakkaiden pyykki huolletaan talon pesulassa ja vuodevaatteet ulkoistetussa pesulassa. Asiakkaiden huoneet voidaan haluttaessa lukita. Oveen saa laittaa oman nimen.</p>
Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? <p>Mainiokoti Martinlähteessä asiakashuoneiden että yleisten tilojen siivouksesta huolehtii Lassila & Tikanoja Oy viikoittain (ostopalvelu). Lassila & Tikanoja Oy toimii myös huoltoyhtiönä. Asiakkaiden pyykkihuolto tapahtuu hoitajien toimesta ja asiakkaiden vuodevaatteet noudetaan Vistan Pesula Oy:n toimesta suoraan (ostopalvelu). Mainiokoti Martinlähteen ikkunoiden pesut tapahtuvat niin ikään Lassila & Tikanoja Oy:n toimesta kerran vuodessa.</p>
Teknologiset ratkaisut (esim. kameravalvonta, paloturvallisuus, sähkölukot, lukitusjärjestelmät, hälytysjärjestelmät, vartiointi) <p><i>Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Laiterekisterit tullaan siirtämään kiinteistöhallintajärjestelmä Fatmaniin vuoden 2019 aikana. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laiteomittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.</i></p> <p>Varmistamme asiakasturvallisuuden ammattitaitoisella hoitohenkilökunnalla, joka on paikan päällä 24 h/vrk. Tarvittaessa asiakkailla on käytössään turvapuhelin, jolla he saavat tarvittaessa hoitajan nopeasti paikalle. Hoitajakutsuna käytettävän turvapuhelimen kustannusvastuista huomioiden eri sijoittajakaupunkien/kuntien sopimukset. Mainiokoti Martinlähteessä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä ja sprinklerointi sekä niiden säännöllinen tarkastus ja huolto. Henkilöstön täydennyskoulutuksella varmistamme mm. ensiaputaitojen ylläpidon ja pelastusharjoitukset järjestetään vuosittain. Kodin ulko-ovet ovat turvallisuussyistä lukittuina.</p> <p>Mainiokoti Martinlähteessä paloturvallisuus on järjestetty niin, että se toimii suoraan hälytysjärjestelmänä hätäkeskukseen ja palolaitokselle sähköisesti. Ilmanvaihto toimii koneellisesti. Nämä tarkistetaan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Ulko-ovet ovat lukittuina, mitkä toimivat sähköisesti ja manuaalisesti. Hoitajilla on puhelimet (2 kpl) mukanaan joka työvuorossa. Sairaanhoidajalla on oma kännykkä. Ulkona palaa myös liiketunnistinlamppu. Laitteistosta ja välineistä pidetään yksikkökohtaisia luetteloita, joista vastaa yksikön vetäjä. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti ja niistä dokumentoidaan. Huolloista ja kalibroinneista vastaa yksikössä nimetty laite- ja välinevastaava.</p> <p>Turvapuhelin kytketään jokaiselle asiakkaalle tarpeen mukaan. Kodissa on palohälytysjärjestelmä. Laitteistosta ja välineistä pidetään yksikkökohtaista luetteloa. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti.</p>
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto <p>Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:</p> <p>Yksikön laite- ja välineluettelosta löytyy kaikki yksikössä käytössä olevat laitteet. Yhteistyökumppani Haltija Oy suorittaa asiakkaiden hoitotyössä käytettävien laitteiden ja välineiden huollon vuosittain.</p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>

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

Uuden asiakkaan saapuessa, on hänellä jo apuväline mukanaan, mikäli hän sitä liikkumisessaan tarvitsee. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan RAI –mittarilla ja 3 kk:n välein päivitettävällä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmalla, johon kirjataan asiakkaan sen hetkinen toimintakyky. Kun huomataan asiakkaan tarvitsevan apuvälinettä, hankitaan se apuvälinelainaamosta. Hoitajille annetaan tarvittaessa apuvälineen käyttökoulutusta. Apuvälineen tarvitessa huoltoa, viedään se apuvälinelainaamoon ja sieltä saadaan huollon ajaksi toinen vastaava apuväline. Hoivasängyt ja henkilönostimet huolletaan vuosittain.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Alexandra Laine, yksikön johtaja
Martinlähteentie 13
05810 Hyvinkää
alexandra.laine@mehilainen.fi
puh. 050 911 7435

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Työntekijöiden henkilökohtaiset tunnuksot haetaan työsopimusta tehdessä ja poistetaan työsuhteen päättyessä. Asiakkaan poistuessa yksiköstä, toimitetaan kaikki häntä koskevat dokumentit asiakkaan kotikunnan arkistoon kunnan ohjeistuksen mukaisesti.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että ne on suunniteltu koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

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

Alexandra Laineen (yksikön johtaja) tehtävänä on seurata yksikössä asiakaskirjausten laatua ja riittävyyttä. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi), väärinkäytöstä epäillessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista.

Tietosuojavastaava: johtaja Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

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

Mehiläisen hoivapalveluiden tietosuojaseloste:

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

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

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

Ohje salatun sähköpostin käyttöön:

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

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

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

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.

Työsopimuksessa työntekijä allekirjoituksellaan sitoutuu salassapitoon ja henkilökohtaisten verkkotunnusten saamisen edellytyksenä on käyttäjäsitoumuksen allekirjoittaminen, joka käydään työntekijän kanssa läpi. Tietosuoja-asioita käydään läpi sekä yleisessä perehdytyksessä että asiakaskirjausjärjestelmän koulutuksessa.

c) Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Mainiokoti Martinlähteen rekisteriseloste on omaoikeussuunnitelman liitteenä, joka sijaitsee ruokasalin seinällä, näkyvällä paikalla.

Yksikön johtaja informoi asiakasta tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johtaja Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet käsitellään yksikön viikkokokouksissa ja seurataan korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Omaevalvontasuunnitelma arkistoidaan seitsemäksi vuodeksi.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Hyvinkää 5.8.2020

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Alexandra Laine

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

THL (2017): Näkökulmia sosiaalihuollon palveluiden turvallisuuteen

- https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1

THL raportteja (2011/54): Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.

- <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010:
- http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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