



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Espoo
Nimi: Mehiläinen Hoivapalvelut Oy	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2099743-4	
Toimintayksikön nimi Villa Elämäntalo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Espoon kaupunki/ Vanhustenpalvelut, Pitkäaikaishoito, Asumispalvelut Tekniikantie 15 PL 2710 Espoon kaupunki, puh. 09 8164 7417	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu asumispalvelu, ikääntyneet, 54 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Laaksonpohjantie 4	
Postinumero 02730	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Sanna Kanto	Puhelin 0503560022
Sähköposti sanna.kanto@mehilainen.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 13.12.2010, muutoslupa 18.12.2015, muutoslupa 30.4.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen pitkäaikainen hoiva-asuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Pesulapalvelut Vistan pesula Kiinteistönhuolto Tapiolan Lämpö Ruoan tukkutoimitus Meira Nova Siivous SOL-siivouspalvelut Apteekki(Lääketilaukset ja -toimitukset) Yliopiston apteekki Asukastietojärjestelmä ja sen ylläpito: Invian Oy Asukasturvallisuusjärjestelmä: Tunstall	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<b>Toiminta-ajatus</b>
------------------------

## Arvot ja toimintaperiaatteet

### Villa Elämäntalon toiminta-ajatus ja arvot

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

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

### Mehiläisen arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

#### Tieto ja Taito

- Mehiläinen on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta. Villa Elämäntalon henkilöstö koulutautuu
- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatujärjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.
- Villa Elämäntalossa henkilöstön täydennyskoulutusvaade täyttyy vuosittain. Henkilöstö käy mm. haavanhoito-, RAI- ja saattohoitokoulutuksissa työtehtävän ja -tilanteen kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.

#### Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä että palvelumme toteutuvat sopimuksen mukaisesti. Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaita, läheisiä, työtovereita ja yhteistyökumppaneita.
- Villa Elämäntalossa uuden asukkaan muuttaessa hoitokokous järjestetään kahden viikon sisällä yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Yhteistyö läheisten kanssa ja heiltä saatu tieto asukkaan elämänhistoriasta on perustana hoidon suunnittelulle. Yhteyttä läheisiin pidetään heidän toiveidensa mukaisesti.
- Viikkotasolla seuraamme esim. RAI-järjestelmän laatuindikaattoreita (esim. kaatumiset, murtumat, rajoitustoimenpiteet, lääkkeiden määrät) sekä laatulupausten toteutumista omavalvontakyselyin.

#### Kumppanuus ja yrittäminen

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.
- Villa Elämäntalossa pidämme aktiivisesti yhteyttä Espoon kaupungin ja muiden tilaajien kanssa. Kutsumme läheiset säännöllisesti heille tarkoitettuihin ja talon yhteisiin tapahtumiin ja teemme seurakuntien, päiväkotien, oppilaitosten ja harrastusyhdistysten kanssa yhteistyötä arjen rikastuttamiseksi, pandemian edellyttämien rajoitusten puitteissa.

#### Kasvu ja Kehittäminen

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.
- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.
- Villa Elämäntalossa teemme asiointin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.
- asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon ja talon toiminnassa pyritään toteuttamaan asukkaiden henkilökohtaiset kiinnostukset käden taitojen opettelusta ikäinstituutin tarjoamiin luentosarjoihin asti
- Läheiset ja asukkaat saavat äänensä kuuluviin Roidu-kyselyin. Kehitämme toimintaamme saamiemme palautteiden ja laatuindeksin pohjalta.

**Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja suositukset:**

Suomem perustuslaki (11.6.1999/731)

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, (785/1992)

Asiakasmaksulaki (734/1992) ja asetus (912/1992)

Vammaispalvelulaki ( 3.4.1987/380)

Valvontalaki (603/1996)

Laki vammaisetuksista (11.5.2005/570)

Laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)

Terveydenhuollon palvelujen osalta yksityisestä terveydenhuollosta annettu laki (152/1990)

Tulkkaukspalvelulaki (19.2.2010/133)

Kotikuntalaki (11.3.1994/201)

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettu laki (272/2005) ja sitä

täydentävä asetus (608/2005) ja

Laki ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994 ja 564/1994).

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskien hyvä hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan turvallisuustasoa.

Villa Elämäntalossa asukkaiden palveluun liittyviä riskejä ovat kaikki ne jotka vaikuttavat heidän turvallisuuden tunteeseensa. Riskit voivat liittyä toimintaympäristöön, muihin asukkaisiin tai henkilöstön toiminta- ja työtapoihin.

Kaikkiin riski- ja vaaratilanteisiin pyritään puuttumaan etupainotteisesti ja ennaltaehkäisevästi.

Villa Elämäntalossa järjestetään kuukausittain turvallisuuskävely, jossa kerrataan palo- ja työturvallisuuteen liittyvät riskit ja toimenpiteet niihin liittyen. Näihin liittyen tehdään säännöllisesti myös vaarojenkartoitusarviointi yhdessä työsuojeluasiamiehen kanssa.

Lääkehoitoon liittyviä riskejä arvioidaan Villa Elämäntalon lääkehoitosuunnitelmaan kirjatun ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilöstöön liittyvät riskit voivat liittyä resursseihin ja niiden saatavuuteen. Villa Elämäntalon johtaja on pääsääntöisesti vastuussa resursseihin liittyvistä riskeistä.

Asukkaiden elinympäristön turvallisuudesta on Villa Elämäntalossa vastuussa aina kulloinkin paikalla oleva henkilöstö. He huolehtivat päivittäin siitä, ettei yleisissä tiloissa eikä asukkaiden huoneissa ole liikkumisen estäviä huonekaluja ja muita tavaroita. Henkilöstö pyrkii myös ehkäisemään asukkaiden välillä tapahtuvia konflikteja huomioimalla esimerkiksi ruokailujen istumajärjestyksen ennakkoiden asukkaiden väliset vuorovaikutukseen liittyvät asiat. Näillä ja muilla toimenpiteillä pyritään välttämään tapaturmat ja esimerkiksi kaatumiset. Villa Elämäntalossa on käytössä asukastietojärjestelmän mobiiliversio, joka mahdollistaa tietojen kirjaamisen reaaliaikaisesti heti työtehtävien suorittamisen jälkeen joten henkilöstö voi käyttää enemmän aikaa asukkaiden mielekkään arjen tukemiseen.

Villa Elämäntalon omavalvonnalla pyritään tunnistamaan riskit ja tehokkaasti ennaltaehkäisemään haittatapahtumat.

#### Riskien tunnistaminen

<p>Riskien tunnistaminen ja niiden ennaltaehkäisy kuuluu Villa Elämäntalon henkilöstön jokapäiväiseen työhön. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintaympäristöön ja työhön sekä asukkaiden turvallisuuteen liittyvien riskien ja vaarojen havaitsemiseen ja niistä ilmoittamiseen liittyvät asiat. Tämä mahdollistaa sen, että henkilöstö aktiivisesti myös puuttuu havaitsemiinsa ja tunnistamiinsa riskitapahtumiin.</p> <p>Työhyvinvointiin ja -turvallisuuteen liittyvissä asioissa tehdään tiivistä yhteistyötä Mehiläisen työterveyshuollon kanssa.</p>
<p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Henkilökunta raportoi huomaamansa epäkohdat ja riskit suoraan esimiehelle. Villa Elämäntalon jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asukkaisiin, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön liittyvistä riskeistä. Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia, jotka kohdistuvat asukkaaseen.</p> <p>Riski- ja haittatapahtumista tehdään aina välittömästi Haipro-ilmoitukset, joita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa näistä informoidaan myös palveluiden tilaajaa sekä asukkaan läheisiä.</p> <p>Henkilökunta vastaa säännöllisesti Roidu-kyselyyn jossa kartoitetaan työturvallisuuteen ja hoivan laatuun liittyviä asioita. Roidu-kyselyn tulokset vaikuttavat suoraan Villa Elämäntalon kuukausittain laskettavaan laatuindeksiin.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Villa Elämäntalossa laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittely tapahtuu aina henkilökunnan kanssa yhteisissä viikkokokouksissa. Käsittelyn yhteydessä mietitään yhteisesti myös korjaavista toimenpiteistä, joille määrätään DL ja vastuuhenkilöt niiden toteuttamiseen.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Korjaavat toimenpiteet ja niiden johdosta muuttuneet toimintaohjeet käsitellään henkilöstökokouksissa ja kirjataan palaverimuistioihin jotka tallennetaan Villa Elämäntalon omille sharepoint-sivuille. Työ- ja toimintaohjeiden muutokset saatetaan koko henkilökunnan tietoon ja dokumentoidaan omille sharepoint-sivuille.</p> <p>Muuttuneista ohjeistuksista tiedotetaan myös kirjallisesti ja dokumentti kiertää kaikki Villa Elämäntalon ryhmäkodit. Näihin dokumentteihin on henkilökunta velvollinen tekemään lukukuittauksen.</p> <p>Mikäli muutokset koskevat asukkaita, kirjataan ne Domacare- asiakastietojärjestelmään.</p>

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p>Esimies ja henkilökunta</p>
<p>Omaavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Sanna Kanto <a href="mailto:sanna.kanto@mehilainen.fi">sanna.kanto@mehilainen.fi</a> 0503560022</p>
<p><b>Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Villa Elämäntalon omaavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.</p>
<p><b>Omaavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p>

Villa Elämäntalon omavalvontasuunnitelma on näkyvässä kodin ala-aulassa erillisessä kansiossa sekä molemmissa kerroksissa omassa kansiossaan. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yksikön internetsivuilta: <https://hoivamehilainen.fi/hoivakodit/villa-elamantalo>

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

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

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

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

### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

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

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

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

### 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Villa Elämäntalossa tarjotaan tehostettua ympärivuorokautista hoivaa. Monella asukkaalla on muistin ja kognition alenemaa ja heidän tekemänsä päätökset voivat olla heidän hyvinvoinnilleen epäsuotuisia. Tämän vuoksi henkilökunta

joutuu ajoittain tekemään päätöksiä asukkaan puolesta tai häntä päätöksenteossa ohjailten turvallisuuden ja hyvinvoinnin takaamiseksi. On olemassa riski, ettei asukkaan itsemääräämisoikeus siis aina toteudu.

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

Villa Elämäntalossa asukkaalle pyritään tarjoamaan valinnan mahdollisuuksia arjen asioissa, esim. ruokien, vaatteiden ja ryhmäohjelmiin osallistumisen suhteen. Päivittäisessä hoitotyössä kunnioitetaan asukkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja. Hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen ja intimitteettisuoja huomioiden. Asukkaille voidaan tarjota ateriat myös ruokailuajkojen ulkopuolella. Keittiö kerää asukkailta ruokatoiveita, joita toteutetaan toiveruokapäivinä.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

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

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

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

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

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

Jos epäillään, että asukkaan kaltoinkohtelija on omainen, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Omaisten käyntejä ei voida rajoittaa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asukkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asukkaan ja hänen omaisensa lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omahoitaja, yksikön esimies ja muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asukkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asukas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa.

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

### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

#### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

##### Palautteen kerääminen

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

##### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Villa Elämäntalossa kaikki saatu palaute käsitellään aina henkilökunnan viikkokokouksissa. Korjaavaan palautteeseen vastaa aina yksikönjohtaja, joko kirjallisella selvityksellä tai palautteen antajan kanssa henkilökohtaisesti keskustellen. Keittiö valmistaa toiveruokia, vapaa-ajanohjaaja ottaa huomioon ohjelmistotoiveet viikko-ohjelman suunnittelussa ja hoitajat kuuntelevat asukkaiden halukkuutta osallistua erityyppisiin tapahtumiin.

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

### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

#### a) Muistutuksen vastaanottaja

Yksikönjohtaja Sanna Kanto, email [sanna.kanto@mehilainen.fi](mailto:sanna.kanto@mehilainen.fi), gsm 050 356 0022 TAI

asukkaan luona ollut hoitaja TAI

palvelujohtaja Pirjo Savolainen, email [pirjo.a.savolainen@mehilainen.fi](mailto:pirjo.a.savolainen@mehilainen.fi), gsm 040 673 2978 TAI

liiketoimintajohtaja Niklas Härus, email [niklas.harus@mehilainen.fi](mailto:niklas.harus@mehilainen.fi), gsm 041 536 9796 TAI

Espoon kaupunki. os. Espoon kaupungin kirjaamo PL 1 02070 Espoon kaupunki tai email [kirjaamo@espo.fi](mailto:kirjaamo@espo.fi) (viestin aiheeksi "Muistutus")

#### b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

##### Mehiläinen Hoivapalvelut Oy

Mari Hietalahti email [mari.hietalahti@mehilainen.fi](mailto:mari.hietalahti@mehilainen.fi), gsm 040 645 9767, os. Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki

##### Espoo

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

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

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





## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Asiakkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja omaisten tuella. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Erilainen virikkeellinen harrastetoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia.

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

Villa Elämäntalossa on kokopäivätoiminen vapaa-ajanohjaaja, joka koordinoi myös vapaaehtoistoimintaa. Jokaisen hoitajan työnkuvaan kuuluu myös liikunta- ja harrastustoiminnan toteuttaminen, yksilöllisesti asukkaan kanssa tai ryhmässä. Säännöllinen ajanvieteohjaus on jokaisen asiakkaan oikeus. Osallistuminen on vapaaehtoista, mutta tarjotaan kaikille mahdollisuutta osallistua omien voimiansa mukaan. Ulkoilua voi harrastaa turvallisesti halutessaan itsenäisestikin sisäpihalla ja hoitajan avustamana lähiympäristössä. Omatuokiot mahdollistavat kahdenkeskisen tuokion asukkaan ja omahoitajan välillä asukkaan toiveen mukaan. Yhteisökouksissa asukkaat pääsevät vaikuttamaan kuukausittain toivomansa toiminnan puolesta.

Villa Elämäntalosta järjestetään tarvittaessa asukkaille saatto- ja asiointipalvelu.

### 4.3.2 Ravitseminen

Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot ja erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta. Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Kerran kuukaudessa toteutetaan asukkaiden toiveruokapäivä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asukasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset sekä mahdollinen yöpalaan tarve, joka kirjataan myös asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa, emännänvartit. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa monipuolista suomalaista perusruokaa.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 5–10,  
lounas klo 12,  
päiväkahvi klo 14:30,  
päivällinen klo 17

ja iltapala klo 20 alkaen ja joustavasti asukkaiden vireystila huomioiden.

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

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

Mikäli asukkaalla on lääkärin määräämiä täydennysravintovalmisteita käytössä eikä hän saa näistä Kela-korvausta, kustantaa palveluntuottaja ne. [www.ravitsemusneuvottelukunta.fi](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi)

### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksión hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa. Hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä on olemassa toimintaohjeet.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

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

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

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

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

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

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

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, ellei terveystarkastajan kanssa ole erikseen toisin sovittu. Sovitusta asiasta löytyy yksiköstä dokumentit.

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

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

### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Kiireetön sairaanhoito on järjestetty Espoon kaupungin sopimuslääkärin kanssa, Sairaanhoidon päävastuulliset toimijat ovat sairaanhoitajamme, akuuteissa tapauksissa vuorossa olevat hoitajat kantavat vastuun avun antamisesta ja lisäävun hälyttämisestä paikalle hätäkeskuksen kautta. Espoon kaupungin LiiSa(Liikkuva Sairaala) mahdollistaa hoidontarpeen arvioinnin paikan päällä, joka saattaa vähentää turhia päivystyskäyntejä. Kuolemantapauksen sattuessa noudatamme Espoon Kaupungin kirjallisia ohjeita ja sen mukaisesti toimitaan.

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

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäripalvelut ovat Espoon kaupungin ostopalvelua, palveluntuottaja on Terveystalo. Vakituinen lääkäri käy Villa

<p>Elämäntalossa kerran kuukaudessa, lisäksi hän on tavoitettavissa puhelimitse arkisin klo 8–16, Terveystalon päivystävää lääkäriä voi konsultoida joka päivä klo 16–21 ja muina aikoina auttaa LiiSa. Käytännön toteutus ja seuranta kuuluvat sairaanhoitajille ja kaikille hoivatyössä oleville osaamisensa mukaisissa rajoissa. Kaikilla työntekijöillä on vastuu kertoa tekemistään havainnoista asukkaan terveydentilasta. Villa Elämäntalossa asukkaiden lääkärin määräämät laboratoriokokeet käy ottamassa HUS-LAB kerran viikossa maanantaisin. Villa Elämäntalon sairaanhoitajat huolehtivat, että asukkaan tarvitsemat omahoitotarvikkeet tilataan ja ne noudetaan ohjeiden mukaan.</p>
<h3>4.3.5 Lääkehoito</h3>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan Haipro-järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön kokouksissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Sairaanhoitaja Julia Kolesnjak sekä sairaanhoitajat Ülle Aiatamm, Aura Kekäläinen sekä viime kädessä yksikön johtaja Sanna Kanto. Kaikissa ryhmäkodeissa on jokaiseen vuoroon nimetty lääkehoidosta vastaava lääkeluvallinen hoitaja.</p>
<h3>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</h3> <p>Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esimiehen ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu kuntayhteistyöstä on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla. Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön veloitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu laatujärjestelmässä ja ne ovat osa omahoitajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa kun arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viipeettä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Kiireettömissä lääkärikäynneissä asukkaan mukaan lähtee aina joku henkilökunnasta, ellei läheinen halua. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Laadunhallintaan on kuvattua liiketoiminta-aluekohtaisesti alihankinta ja yhteistyötahot. Palveluhankinnat on kuvattu Mehiläisen hankintatoimen ohjeissa ja hankintapolitiikassa. Hankintapolitiikan tavoitteena on luoda edellytykset suunnitelmallisille ja kokonaistaloudellisille hankinnoille. Sen avulla turvataan konsernin etu luomalla yhtenäinen toimintatapa ja sopimuskäytännöt, joilla ohjataan konsernin resurssien käyttöä tehokkaasti. Mehiläisessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja ympäristöasiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen omaa ympäristöpolitiikkaa. Valtakunnallisten tuote- ja palvelun tuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä.</p> <p>Muut kuin valtakunnalliset palveluiden tai tuotteiden toimittajat on luetteloitu yksikön yksikönjohtajan toimesta ja laadunvalvonta tapahtuu vuosittain ohjeistusten mukaisesti. Seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoimme välittömästi. Yhteistyöpalavereista kirjataan muistio, joka tallennetaan intraan.</p> <p>Luettelo alihankkijoista: siivouspalvelut SOL Siivouspalvelut ruokatarvikkeet Meiranova asukkaiden liinavaatepyyikki Vistan pesula kiinteistöhuolto Tapiolan Lämpö</p>

apuvälinehuolto Haltija  
apteekki Yliopiston Apteekki

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?  
Villa Elämäntalossa tehdään säännöllisesti riskienkartoitus. Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti. Peruskoulutuksia ja täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja niille on valittu vastuuhenkilö.

### 4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?  
Asukaspaikkojen ollessa täynnä Villa Elämäntalossa työskentelee yhteensä 32,5 henkilöä, joista 5,5 on sairaanhoitajia, 24 lähihoitajaa ja 3 hoiva-avustajaa sekä 2 keittiötyöntekijää. Henkilöstömitoitus on 0.6 työntekijää/asukas.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  
Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin.  
Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen omalta sijaislistalta.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  
Henkilöstövoimavarojen riittävyys Villa Elämäntalossa pyritään varmistamaan sillä, että rekrytoidaan henkilöstöä asukasmäärään nähden riittävästi. Loma-ajoiksi ja pitkiin sairauslomiin rekrytoidaan sijaiset erikseen. Villa Elämäntalolla on oma keikkatyöntekijöistä koostuva lista, jota hyödynnetään äkillisiin poissaoloihin.

#### Henkilöstön rekrytointin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointin toteutus

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

<p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Villa Elämäntalossa vakituisen henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja yhteistyössä palvelujohtajan ja business controllerin kanssa. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa pääsääntöisesti yksikön johtaja. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.</p> <p>Rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen <a href="http://www.mol.fi">www.mol.fi</a> / avoimet työpaikat sekä Mehiläisen internetsivuille. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä. Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julkiterhikistä.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Villa Elämäntalossa rekrytoitaessa ja haastateltaessa työntekijöitä arvioidaan heidän soveltuvuuttaan ikääntyneiden hoivatyöhön. Ennen rekrytointipäätöstä pyydetään entisen työnantajan tai muun suosittelijan lausunto. Työsuhteeseen kuuluu lisäksi koeaika, jonka aikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja tarvittaessa työsuhde päätetään koeaikana. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen laatimisen yhteydessä Julkiterhikistä/Julkisuosikista. Työhöntulotarkastuksen yhteydessä työntekijä antaa myös huumausainetestin.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat</li><li>• työpaikan ihmiset</li><li>• työnsä ja siihen liittyvät odotukset</li></ul> <p>Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>HoivaMehiläisessä on käytössä henkilöstön perehdyttämisohjelma koko henkilöstölle. Villa Elämäntalon uusien työntekijöiden perehdyttämisestä on ensisijaisesti vastuussa yksikönjohtaja. Uudelle työntekijälle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä, jonka kanssa hän toimii ensimmäisen työviikkonsa ajan. Villa Elämäntalossa pyritään siihen, että uutta työntekijää ei laskettaisi vahvuuteen ensimmäisen työviikkonsa aikana, vaan hänellä olisi mahdollisuus perehtyä talon toimintatapoihin ja asukkaisiin.</p> <p>Käytössä on sähköisessä muodossa oleva perehdytyksen tarkistuslista, joka käydään läpi yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytyslista on laadittu vakituisille työntekijöille, lyhytaikaisille sijaisille ja opiskelijoille. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit.</p> <p>Kun uusi työntekijä perehdytetään, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Domacare-asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake</li><li>• Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma</li><li>• Villa Elämäntalon tilat ja arjen käytännöt</li><li>• Hoitajien toimenkuvat</li><li>• Villa Elämäntalon vuorokohtaiset toimenkuvat</li><li>• Muut erillisen perehdytysohjelmat edellyttämät asiat</li><li>• Sharepoint</li></ul> <p>Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidentessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.</p>

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

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

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

#### Perehdyttäjä

- opastaa
- kertoo
- tarkistaa oppimisen

#### Perehtyjä

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

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

b) Villa Elämäntalon henkilöstön täydennyskoulutuksesta laaditaan vuosittain suunnitelma.

Henkilöstö voi itse vaikuttaa täydennyskoulutustarpeeseensa toiveidensa mukaan.

#### Henkilöstön osaamis- ja koulutusstrategia

Menestyminen muuttuvassa maailmassa edellyttää jatkuvaa oppimista sekä työntekijän että yrityksen näkökulmasta. Osaamisen hallinta on erittäin tärkeä kilpailuetu. Nopeus ja oikea ajoitus ovat kriittisiä tekijöitä osaamisen kehittämisessä.

Osaamisen hallinta tarkoittaa osaamisen kehittämisen lisäksi sellaisten toimintatapojen kehittämistä, jotka tukevat henkilökohtaisten kompetenssien siirtymistä tuotteisiin ja palveluihin ja näin ollen yhteiseksi osaamiseksi.

Osaamisen hallintaan liittyy myös yrityskulttuurin luominen, joka mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen sekä yhdessä oppimisen. Onnistuminen edellyttää tavoitteellista osaamisen johtamista, jossa jokaisella työntekijällä on vastuu omasta osaamisestaan ja sen kehittämisestä.

#### Tulos- ja tavoitekeskustelu

Tulos- ja tavoitekeskustelut käydään vuosittain tammi-helmikuussa. Keskustelun tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoritumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet. On erityisen tärkeitä, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, että hän saa palautetta suorituksistaan ja että hän tietää, miten hyvistä suorituksista palkitaan.

Uusien työntekijöiden kohdalla kehityskeskustelu ja siihen liittyvä henkilökohtainen kehityssuunnitelma käydään perehdytysprosessin jatkumona noin kuuden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Tämän jälkeen osaamista arvioidaan normaalin prosessin mukaisesti. Kehityskeskustelun perusteella laaditaan osajan henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

#### Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri

Koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Villa Elämäntalossa on oma koulutussuunnitelma, joka on suunniteltu työpaikkaselvityksen, riskienkartoituksen, kehityskeskustelujen sekä palautekyselyn pohjalta. Lakisääteisesti jokaisella työntekijällä on oikeus vähintään kolmeen (3) täydennyskoulutuspäivään vuodessa. Kaikki koulutukset kirjataan henkilöstöhallinnan



järjestelmään Mepcoon, josta saa yksilö-/yksikkötasoisien tulosten. Yksikönjohtajan vastuulla on täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisen seuranta.

#### **Henkilöstön kehittämissuunnitelma**

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

#### **Työhyvinvointiohjelma**

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki yksiköt. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmille, jotka sisältyvät kunkin tulosyksikön tuloskortteihin.

Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.

### **4.4.2 Toimitilat**

Villa Elämäntalossa on neljä ryhmäkotia, ensimmäisessä kerroksessa Sointu (14 huonetta) ja Sävel (12 huonetta), ja toisessa kerroksessa Oodi ja Alto, molemmissa 14 huonetta. Yhteensä asukashuoneita on 54. Huoneiden koko on 25 m<sup>2</sup>. Jokaisessa asunnossa on oma inva-mitotettu WC. Huoneissa on valmiina hoivasängyt ja yöpöydät, muutoin asukas kalustaa oman huoneensa omaksi kodikseen. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkoteissa on oma terassi/parveke. Pohjakerroksessa on yhteinen sauna ja pesuhuone, kampaamo- ja jalkojenhoitotila sekä kerho huone. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettiiloissa asukkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Panostamme tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen.

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

Villa Elämäntalosta löytyy yhteiset varastotilat asukkaiden henkilökohtaisille hoitotarvikkeille kuten inkontinenssisuojille.

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

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

#### **Tilojen käytön periaatteet**

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

#### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Siivouspalvelut on ulkoistettu SOL:ille.

Siivouspalveluista on erillinen kuvaus.

Asukkaiden omat vaatteet pestään ryhmäkoteissa hoitajien toimesta päivittäin. Asukkaiden lakanapyykistä huolehtii Vistan Pesula.

Asukas/ läheinen kuitenkin vastaa itse tekstiileinsä vaatimista erikoispesuista ja itse tuomiensa sisustustekstiilien, esim. mattojen verhojen ym. pesusta.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Villa Elämäntalossa kaikki asukkaiden hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisteriin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta. Yksiköjohtaja vastaa siitä, että henkilöstö on saanut laitteiden käyttökoulutusta, käyttöturvallisuusohjeet ovat saatavilla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan.

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

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?  
Yksiköjohtaja Sanna Kanto, gsm 050 3560022

#### 4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

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

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

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

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

Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan toiminnanohjausjärjestelmässä.

##### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

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

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
yksiköjohtaja Sanna Kanto, gsm 0503560022, email: sanna.kanto@mehilainen.fi

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. 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.

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

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

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.

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

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

Tietosuojaseloste on yksikössä nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä? Asia käsitellään ja ohje annetaan perehdytyksessä.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus sekä käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä. Ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jotka jokaiset rekrytoidun tulee suorittaa hyväksytysti ensimmäisen kuukauden aikana.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Eteisaulan pöydällä olevassa kansiossa omavalvontasuunnitelman liitteenä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Tietosuojavastaava on Kim Klemetti, email: kim.klemetti@mehilainen.fi.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönjohtaja.  
Paikka ja päiväys  
Espoossa 1.12.2020

Allekirjoitus

## 11 TILAAJAN KANSSA SOVITUT LISÄYKSET TAI LIITTEET OMAVALVONTASUUNNITELMAAN

Tilaaajalta ja valvontaviranomaisilta tulleet lisäyspyynnöt tai listaus omaevalvontasuunnitelman liitteenä olevista asiakirjoista.

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

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

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

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

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

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

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

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

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

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.