



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI LUOTSI

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	3
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	3
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	4
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	6
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	7
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	12
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	13
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8 Toimitilat ja välineet.....	14
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	18
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	20
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	21
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21

3.1.1 Asiakasturvallisuuden keskeisimmät riskit ja niiden hallintakeinot Mainiokoti Luotsissa	22
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	25
4.1 Toimeenpano	25
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
LIITE 1 ASIAKASTURVALLISUUDEN KESKEISIMMÄT RISKIT JA NIIDEN HALLINTAKEINOT	26

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja
Hoivamme Satakunta Oy
Katuosoite
Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot
Kirsi Pellinen kirsi.pellinen@mainiokodit.fi 0505673554

Toimintayksikkö	Y-tunnus
Mainiokoti Luotsi	2951734-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)
Veera Turula	050 443 0156 veera.turula@mainiokodit.fi
Toimintayksikön katuosoite	Postinumero ja toimipaikka
Gneissikaari 19	01150 Söderkulla
Palvelut / asiakasryhmä	Asiakaspaikkamäärä
Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen ikäntyneiden yhteisöllinen palveluasuminen	50
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu)	
läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue
Itäudenmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot
Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.
Puhelinaika maanantaisin kello 9-13 ja torstaisin kello 9–13
Puhelinnumero: 040 514 2535
Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 4.12.2023	Palvelu, johon myönnetty Asumispalvelut Ympäri vuorokautinen ja yhteisöllinen palveluasuminen - vanhukset
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Luotsin toiminta-ajatus: Elämäniloa ja lämpöä, joka päivä.

Meillä ei rakenneta vain seiniä, vaan luodaan yhteisöä, joissa elämänilo ja lämpö ovat läsnä joka hetki. Lupauksemme on luoda koti, jossa jokainen saa loistaa omana itsenään ja tuntea olonsa aidosti nähdyksi ja kuulluksi.

Toimintamme ydin rakentuu kolmesta periaatteesta, jotka elävät arjessamme:

Sinun näköisesi elämä (Asukaslähtöisyys)

Kaiken tekemisemme ytimessä olet sinä, asukkaamme. Emme ainoastaan kuuntele toiveitasi, vaan teemme niistä totta – olipa kyseessä aamu-ulkoilu, oma rauhallinen hetki tai yhteinen laulutaukio. Sinun tarinasi, tottumuksesi ja unelmasi ovat meille tärkeitä. Me annamme sinulle aikaa, olemme läsnä ja tuemme sinua elämään juuri sellaista elämää kuin itse haluat, omilla ehdoillasi.

Yhteisön voima (Tasavertaisuus)

Meille Mainiokoti Luotsi on kuin suuri perhe, jossa jokaisella on oma, tärkeä paikkansa. Olitpa asukas tai työkaveri, olet osa tiimiä, jossa puhalletaan yhteen hiileen ja tuetaan toisiamme. Kunnioitus ei ole meillä sääntö, vaan selkäranka. Arvostamme jokaista omana persoonanaan ja juhlimme moninaisuutta, joka tekee yhteisöstämme rikkaan. Meillä kaikki ovat samanarvoisia ja tervetulleita.

Ilo, joka tarttuu (Positiivisuus)

Uskomme naurun ja ilon voimaan. Meillä saa heittäytyä, vitsailla ja jakaa hymyjä, sillä hyvä ilmapiiri on yhteinen asiamme. Positiivinen vireemme ei ole vain tunne, vaan tapa toimia. Se on energiaa, joka tarttuu ja tekee tavallisistakin päivistä juhlan arvoisia. Muistamme kiittää ja kannustaa, koska jaettu ilo on paras ilo ja ystävällisyys ei maksa mitään.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohdat tulee tunnistaa, jotta asiakas- ja henkilöstöturvallisuusriskeihin pystytään puuttumaan suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Mainiokoti Luotsissa tehdään vähintään kerran vuodessa toimintariskien kartoitus, jonka pohjalta valitaan tärkeimmät kehityskohteet. Kartoituksen tekemiseen osallistuu koko henkilökunta.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä.

Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat. Omaha-ohjelmalla täydentää yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa elämänhistorialomakkeen.
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle. Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköiseksi.
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan. Asukaskokouksia järjestetään säännöllisesti.
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Perustana toiminnalla on Vanhuspalvelulaki eli Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden terveys- ja sosiaalipalveluista (980/2012), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Omavalvontaa ohjaavat puitesopimuksessa kuvatut laatuvaatimukset, laadun mittaaminen, laatulupaukset, vuosittaiset laatutavoitteet, omavalvontakysely, omavalvontakäynnit, auditoinnit sekä kvartaaliarvioinnit.

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

Muut laatumittarit: Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Mainiokoti Luotsissa työskentelee vastuurooleissa yksikön johtaja, tiimivastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja sekä muun muassa RAI- ja kirjaamisvastaavat. Vastuurooleissa toimijat luovat yksikön oman sisäisen ohjausryhmän, mikä vastaa omalta osaltaan palvelun laadusta.

Yksikön johtajan ja ohjausryhmän vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Yksikön johtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Yksikön johtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Mainiokoti Luotsiin ohjautuu asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tai Vantaa Kerava-hyvinvointialueen sijoittamana tai itse maksaen.

Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelupäätöksen asukkaan sijoittumisesta yksikköön tekee pääsääntöisesti hyvinvointialue.

Asukas osallistuu oman hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen, tavoitteiden asettamiseen sekä itseään koskevaan päätöksentekoon, asukkaan käytössä olevat voimavarat huomioiden.

Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asiakkaan voinnin päivittäisseurannalla. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon henkilön fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky ja pyritään ennakoimaan mahdolliset terveydentilan muutokseen vaikuttavat tekijät. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja RAI-arviointi tehdään asukkaan voinnin muuttuessa tai tarpeen mukaan kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa käytetään apuna ikääntyneen toimintakykyä ja avuntarvetta mittaavaa RAI-arviointia, ja siitä nousevia mittareita ja herätteitä, muistia mittaavaa MMSE-testiä ja masennusta mittaavaa GDS-15 myöhäisiän depressioseulaa. Tarvittaessa käytetään myös muita mittareita, kuten esimerkiksi ravitsemustilan arvioinnissa käytettävää MNA kysymyssarjaa ja kaatumisvaaran arviointia.

Palveluntarpeen arviointi ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan ja hänen läheisen kanssa ja heidän näkemyksensä kirjataan asukkaan tietoihin. Omahoitaja ottaa yhteyttä asukkaan läheiseen tai edunvalvojaan hoitokokouksen sopimiseksi.

Omahoitaja esittelee hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet työryhmälle ja jokainen työryhmän jäsen tutustuu laadittuihin suunnitelmiin. Omahoitaja vastaa suunnitelman

ajantasaisuudesta. Suunnitelma tarkastetaan tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa, 1 kk kuluessa asukkaan muutosta, tai aina kun asukkaan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

Sosiaali- ja potilasvastaavan tiedot ovat nähtävillä yksikön ilmoitustaululla sekä omavalvontasuunnitelmassa. Asukkaalla on oikeus saada nähtävillä itseä koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asukkailla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään

Työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§, 30§.

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle ja palvelua tuottavaan toimintayksikköön. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiallinen kohtelu voidaan varmistaa minimoimalla syyt, miksi epäasiallista kohtelua voisi syntyä (rekrytointiprosessi, perehdytys, työntekijän kuuleminen ja arvostus, osallistuva ja osallistava johtaminen, työkykyä heikentävien tekijöiden kuten väsymys tai fyysiset rajoitteet huomiointi, avoin ilmapiiri, me-henki jne.). Työntekijän hyvinvointi ja jaksaminen työssä lisää rauhallista ja asiallista lähestymistapaa ja sitä kautta ymmärrystä asiakkaan käyttäytymistä kohtaan (esim. vaikeasti muistisairaana häiriökäyttäytyminen ja sen kanssa toimiminen). Jokaisella työntekijällä, asukkaalla ja omaisella on myös ilmoitusvelvollisuus, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan.

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asiakas/omainsen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja

velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön johtajaa tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Asukkaan itsemääräämisoikeus on hoidon ja palvelujen lähtökohta, ja sitä kunnioitetaan kaikin mahdollisin tavoin. Asukkaalla on oikeus osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon, ja tämä huomioidaan tulovaiheesta alkaen, kun hoito- ja palvelusuunnitelmaa laaditaan. Hoito suunnitellaan aina asukkaan itsemääräämisoikeus ja yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden.

Asukkaan asema ja oikeudet määrittävät toimintaa ja perustuvat lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa kuten unirytmisissä, ruokailutottumuksissa ja pukeutumisessa jne.

Asukkaalla on mahdollisuus tehdä hoitotahto. Hoitotahto on asukkaan harkinnan perusteella ilmaisema tahto siitä, miten hän toivoisi itseään hoidettavan siltä varalta, ettei hän enää pysty osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Tässäkin tilanteessa yksityisyyttä ja muunlaista tahdonilmaisua kunnioitetaan. Asukkaat saavat toiveitaan kuuluville hoivakodin arjessa, mm. keskustelun avulla ja voivat tehdä valintoja (esim. pukeutumiseen tai ruokailuun liittyen) hoitajien kysymysten kautta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen näkyy Mainiokoti Luotsissa esimerkiksi näissä asioissa:

- Oman huoneen saa sisustaa haluamallaan tavalla
- Muilla asukkailla ei ole oikeutta tulla asukkaan omaan huoneeseen. Asukas saa halutessaan käyttöönsä oman huoneen avaimen.
- Ruokailutilanteissa asukas saa valita mitä tarjolla olevista vaihtoehdoista ottaa
- Asukkaalle tarjotaan hänelle mieluisia ajanvietto-toimintoja
- Asukas saa valita, viettääkö aikaa omassa huoneessaan vai yhteisissä tiloissa
- Asukas voi valita, käykö suihkussa vai saunassa
- Asukkaan kanssa keskustellaan hänen toiveistaan koskien omaa hoitoaan ja päivittäisiä arjen toimintoja
- Asukaskokouksissa asukkaat voivat tuoda esille hoivakodin toimintaa koskevia toiveitaan
- Asukas voi tehdä elämän loppuajan hoitoa koskevan hoitotahdon. Omahoitaja kertoo asukkaalle ja läheiselle tästä mahdollisuudesta ja neuvoa tarvittaessa

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti, määräaikaaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Ennen rajoitteen käyttöönottoa selvitetään, onko kaikki muut keinot käytetty ja asiasta keskustellaan asukkaan ja hänen läheisensä kanssa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että asukkaan ja hänen läheistensä kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoitosuunnitelmaan. Asukkaan vastuulääkäri kirjoittaa rajoiteluvan aina määräaikaaisesti, maksimissaan 3 kk kerrallaan. Rajoitteiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti, aina rajoitetta käytettäessä sekä rajoitelupaa jatkettaessa. Henkilökunnan kokouksissa, lääkärinkierroilla ja läheisten kanssa käydään keskustelua asukkaan liikkumisen rajoitteista ja vaihtoehtoisista toimintatavoista. Myös rajoitteiden tarpeen toteutumattomuus kirjataan, mikäli asukas tai läheinen eivät anna siihen suostumustaan.

Käytettäviä rajoitteita ovat esimerkiksi sängyn laidat, hygieniahaalari sekä erilaiset haaravyöt. Rajoitelupa tarvitaan, esimerkiksi kun liikuntakykynsä osittain menettänyt asiakas pyrkii aktiivisesti nousemaan pyörätuolista tai sängystä pois, mutta hänen jalkansa eivät enää kannan tai liikkuminen ei ole enää turvallista. Rajoitteiden on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden, esimerkiksi asukkaalla on vuoteessa reunat yöllä ylhäällä, mutta ei päivällä.

Pakotteiden ja rajoitteiden käyttöä pyritään vähentämään siten, että henkilöstöresurssit ovat riittävät asukkaiden kanssa olemiseen ja valvontaan ja niin, että hoitajat ovat perehtyneet muistisairaiden hoitoon ja käyttäytymisen haasteisiin. Henkilökuntaa koulutetaan ja ohjataan, sekä uudet työntekijät perehdytetään yksikön toimintatapoihin. Asukkaalta ja/tai läheiseltä saatu tieto asukkaan taustoista auttaa ymmärtämään asukkaan käyttäytymistä. Hoitajien asiakaslähtöinen, kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa rauhoittavat asiakasta ja vähentävät rajoittamisen tarvetta. Rajoitustoimenpiteitä pyritään vähentämään myös osallistamalla ja aktivoimalla asiakkaita. Asukkaiden lääkitystä arvioidaan ja tarkastellaan säännöllisesti yhteistyössä omalääkärin ja läheisten kanssa.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Muistutuksen voi jättää kirjallisena yksikön johtajalle:

Veera Turula, 050 443 0156 veera.turula@mainiokodit.fi, Gneissikaari 19, 01150 Söderkulla
tai palvelujohtaja Kirsi Pellinen 050-567 3554, kirsi.pellinen@mainiokodit.fi, Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki ja/tai

liiketoimintajohtaja Satu Ahola puh 040- 7569528, satu.ahola@mainiokodit.fi Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta voi laatia sähköisen muistutuksen tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen (kopioi linkki selaimeen):

https://ita-uusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta laatia sähköisen muistutuksen tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen (kopioi linkki selaimeen):

<https://www.keusote.fi/asiointipias/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun-2/asiakkaan-ja-potilaan-oikeussuojakeinot/>

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta laatia sähköisen muistutuksen tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen (kopioi linkki selaimeen):

<https://vakehyva.fi/fi/muistutus-ja-kantelu>

On tärkeää erottaa toisistaan muistutus, kantelu ja valitus.

- **Muistutus** tehdään palveluntuottajalle tai toimintayksikön vastuuhenkilölle, jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun.
- **Kantelu** tehdään valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto) tai laillisuusvalvojalle (Eduskunnan oikeusasiamies), jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen tai haluaa saattaa asian suoraan viranomaisen tutkittavaksi.

- **Valitus** on oikeussuojakeino, jolla haetaan muutosta viranomaisen päätökseen hallinto-oikeudesta. Se on eri asia kuin muistutus tai kantelu.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastineeseen, hän voi tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon. Kantelun voi tehdä myös ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa antava. Jos asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi, hän voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä roolissa asukkaan ja työntekijän tai hoivakodin välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Palvelu on asukkaille ja hänen läheiselleen maksuton.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Jenna Roberts

Puhelinaika maanantaisin kello 9-13 ja torstaisin kello 9–13

Puhelinnumero: 040 514 2535

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika arkisin klo 12.30-15.00

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Anne Mikkonen tai Susanna Honkala

040 807 4755 tai 040 807 4756

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Vantaa-Kerava hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Yksikön sisäinen potilasasioiden yhteyshenkilö

Marianna Rainio (marianna.rainio@mehilainen.fi, 040 193 1934) toimii Mainiokoti Luotsin sisäisenä potilasasioiden yhteyshenkilönä. Hän neuvoo ja ohjaa asiakkaita, heidän läheisiään ja henkilökuntaa potilaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä kysymyksissä yksikön sisällä. Hän toimii linkkinä hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaaviin ja auttaa tarvittaessa yhteydenotossa heihin.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoja ja ohjeita kuluttajan oikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisellä lomakkeella.

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Puhelinpalvelu: 029 505 3050 (Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15)

Muistutukset käsitellään yksikkökokouksissa ja ne otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnan kanssa yhdessä tehdään korjaavat toimenpiteet ja jalkautetaan ne käyttöön.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen annetaan asiakkaalle kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on 4 viikkoa.

Vastatoimien kieltö

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen tai irtisanominen
- muu epäedullinen kohtelu
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

Vastatoimien kieltö koskee kaikkia ilmoituksia riippumatta siitä, osoittautuuko ilmoitettu epäkohta myöhemmin aiheelliseksi vai ei, kunhan ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä.

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hänen tulee ensisijaisesti ilmoittaa asiasta yksikön johtajalle Veera Turulalle (veera.turula@mainiokodit.fi, 050 443 0156). Mikäli asiaa ei voida käsitellä yksikön johtajan kanssa tai työntekijä kokee sen

tarpeelliseksi, hän voi ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun, luottamusmieheen tai valvontaviranomaiseen (Lupa- ja valvontavirasto).

Eduskunnan oikeusasiamiehen yhteystiedot

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321, eduskunnan vaihde (Ma - pe klo 9-15)

oikeusasiamies@eduskunta.fi

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, 2. kerros, Helsinki

Oikeusasiamiehen kanslia on avoinna asiakkaille

ma - pe klo 9 - 15.

[Tee kantelu oikeusasiamiehelle | Eduskunnan oikeusasiamies](#)

2.5 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne.

Mainiokoti Luotsissa on työssä yksikön johtaja, tiimivastaava, sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, hoitoapulaisia ja kokki. Johtaja, tiimivastaava, sairaanhoitajat ja kokki työskentelevät pääsääntöisesti arkipäivisin. Viikonloppuina hoitoapulaisilla on vastuu ruokien lämmittämisestä ja tarjolle asettamisesta. Yksikössä on mietitty hoitotyön minimimiehitys jokaiselle työvuorolle: talon ollessa täysi on kaikkina viikonpäivinä aamuvuorossa 9-10 hoitajaa, iltavuorossa 8-9 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa. Yöhoitajalla on käytössä hälytyspainike, jonka kautta voi saada tarvittaessa vartijan paikalla.

Yksikön esihenkilön poissa ollessa henkilökunnalle on laadittu sijaistusohje, jonka mukaan he toimivat, esim. hoitajan sairastuessa ja sijaisten hankinnassa. Mainiokoti Luotsissa työskentelee pääasiassa omia vakituksia työntekijöitä. Ulkopuolisia sijaisia otetaan töihin vain akuuttitilanteissa, joissa omaa henkilöstöä ei ole saatavilla. Tällöinkin pyritään käyttämään omia vakiokeikkalaisia. Tarvittaessa voidaan hyödyntää vuokratyövoimaa.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012), työlainsäädäntö sekä työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointivaiheessa valitut työntekijät haastatellaan ja heidän luotettavuutensa ja soveltuvuutensa työtehtäviin arvioidaan. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Opiskelijoiden opintorekisteriotteet tarkistetaan ja jos opiskelijalle myönnetään yksikköön lääkehoitolupa, hänelle nimetään aina lääkehoitoluvallinen ohjaaja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Kielitaito arvioidaan jo työhaastatteluvaiheessa sekä tarvittaessa yksikön johtaja käy työntekijän kanssa kielitaitokeskusteluja erillisen keskustelulomakkeen avulla.

Työntekijöiden rikostausta selvitetään valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen, ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutusta vähintään kolme päivää vuodessa. Ensiapu-koulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville ja uusille työntekijöille.

Kaikille pakollisia koulutuksia ovat palo- ja pelastuskoulutukset sekä lääkehoitokoulutus säännöllisesti. Talon sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin on jokaisella työntekijällä mahdollisuus osallistua oman henkilökohtaisen koulutustarpeen mukaan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan esihenkilöjohtoisella, mutta myös joustavalla ja autonomisella työvuorosuunnittelulla. Henkilöstömitoitusta ja -rakennetta ohjaa vanhuspalvelulaki. Tukipalveluhenkilöstön mitoitusvaatimus on 0,1. Yksikön johtaja vastaa henkilöstövoimavarojen riittävydestä. Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelma Hermionen avulla ja sen toteutumista valvotaan vuosittain THL:n toimesta. Tilaajan toimesta tehdään yksikköön myös säännölliset valvontakäynnit.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mainiokoti Luotsi tekee yhteistyötä monien eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden (esim. lääkäripalvelut, terveysasema, laboratorio, apteekki, sairaalat jne.) välillä.

Lääkäripalveluiden tuottajan kanssa sovitaan yhteisestä kommunikointitavasta. Asukkaan potilastietoja voi antaa vain asukkaan suostumuksella toisille sosiaali- ja terveydenhuollon edustajille tai muulle sektorille.

Ennen hoivakotiin muuttamista sairaanhoitaja varmistaa asukkaan terveys- ja lääkitysasiat soittamalla asukkaan lähettävään yksikköön tai kotihoitoon raportin saamiseksi. Kun asukas siirtyy päivystykseen tai muuhun terveydenhuollon yksikköön, hänelle tulostetaan mukaan ajantasainen lääkityslista ja siihen merkitään, mitä lääkkeitä asukas on jo saanut kuluvan vuorokauden aikana.

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Luotsissa 50 asukashuonetta kahdessa tasossa joulukuussa 2023 valmistuneissa nykyaikaisissa tiloissa. Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone sekä omat wc-tilat.

Kaikissa huoneissa on vakiovarusteena sänky, yöpöytä ja vaatekaappeja. Asukkaiden läheiset voivat vierailla ja oleskella asukashuoneissa tai asukkaiden yhteisissä tiloissa, ja yöpyä tarvittaessa (esim. saattohoitotilanne) asukkaan huoneessa. Aukkaat voivat sisustaa omaa huonettaan omilla kalusteilla ja tuoda huoneeseensa tärkeitä henkilökohtaisia tavaroita.

Kummassakin kerroksessa on asukkaille yhteisiä tiloja: erilliset olohuoneet ja ruokailutilat. Molemmissa kerroksissa on myös omat jakelukeittiöt. Ensimmäisessä kerroksessa on asukkaille lisäksi tilava terassi ja pieni aidattu piha-alue, ja toisessa kerroksessa on tilava terassi. Yhteistilat ovat esteettömät, viihtyisät ja suunniteltu iäkkäille ja muistisairaille sopiviksi. Ruokailu- ja oleskelutilat mahdollistavat asukkaiden yhdessäolon ja erilaiset yhteiset aktiviteetit. Tilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, esteettömyys ja hygienia. Sisustuksessa on käytetty helposti pestäviä sisustusmateriaaleja, ja ergonomisia sisustus- ja kalustevalintoja, luonnonläheisiä värejä sekä tauluja ja viherkasveja.

Molemmissa kerroksissa on omat pyykki- ja siivoushuoneet, varasto ja lääkehuone. Kellarikerroksessa sijaitsevat valmistuskeittiö, pyykkihuone, saunatilat ja henkilökunnan taukotila. Henkilökunnan tiloihin on pääsy vain henkilöstöllä turvallisuuden takaamiseksi. Lääkkeet ja siivousaineet säilytetään erillisissä tiloissa lukkojen takana.

Asukkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään asukkaan omassa huoneessa.

Terveystarkastus 27.5.2025

Ympäristöterveydenhuollon tarkastus 20.12.2023

Palotarkastus 16.12.2025

Kiinteistöhuollosta vastaa Kotikatu Oy. Huoltosopimus pitää sisällään ulkoalueiden huolto- ja kunnossapidon sekä sisätiloissa tapahtuvat huoltotyöt.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla. Hoivakodilla on käytössä Tunstall- hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asukas tavoittaa hoitajan. Asukkailla on käytössään hälytysranneke, jota painamalla hälytys ohjautuu suoraan hoitajien puhelimiin.

Tunstall huollon yhteystiedot: p. 0100 840 80

Kameravalvonta

Kiinteistössä on kameravalvontaa ainoastaan lääkehuoneissa. Tallentavan kameravalvontajärjestelmän tarkoitus on

- tuotantoprosessien asianmukaisen toiminnan valvominen
- turvallisuutta, omaisuutta tai tuotantoprosessia vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen tai selvittäminen

Kameravalvontaa voidaan käyttää terveydenhuollon yksikössä tehtävän päihdetestauksen valvontaan viranomaismääräysten ja -ohjeiden mukaisesti.

Henkilötietojen tietosuojasetuksen mukainen käsittelyperuste tallentavan kameravalvonnan osalta on rekisterinpitäjän oikeutettu etu.

Kameravalvontaan tallentuu videokuva yksikön lääkehuoneissa liikkuvista henkilöistä. Tallennettavat tiedot ovat kuvatallenteen päivämäärä, kellonaika, kameran kuvaama tunnistettava liikkuva kuva. Kameravalvonnessa ei tallenneta ääntä.

Tiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus. Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti. Tarvittaessa tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa esimerkiksi:

- Rekisteröidyn tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella yksilöidyllä suostumuksella.
- Lainsäädännön perusteella

Kaikissa ovissa ja lääkehuoneen ovissa on kulunvalvontajärjestelmä ja ulko-ovet ovat turvallisuussyistä lukossa. Yksikön johtaja voi tarvittaessa seurata kulunvalvontajärjestelmästä kulkuja. Yksikön kaikki tilat on varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä sekä paloilmajärjestelmällä.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö

Veera Turula veera.turula@mainiokodit.fi

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). Terveystenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Lääkinnällisen laitteen tunnistaa MD-symbolista ja CE-merkistä.

Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa ja sen nojalla annetuissa säädöksissä (24–26 §). Organisaatiossa on nimetty vastuuhenkilöt, jotka vastaavat siitä, että yksikössä noudatetaan annettuja säädöksiä sekä pitävät yllä yksikön laiterekisteriä. Mainiokoti Luotsissa on käytössä Spotilla-laiterekisteri, jota ylläpitää nimetty laitevastaava. Laiterekisterissä näkyvät kaikki laitteet, toimittaja, hankintavuosi ja huollot.

Asukkaan tarvitsemat henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan henkilökohtaisen tarpeen ja lääkärin tai fysioterapeutin suosituksen mukaan, mahdollisuuksien mukaan lainaamalla apuvälinelainaamosta. Tarvittavat apuvälineet voidaan myös hankkia yksikköön, jolloin ne ovat kaikkien käytettävissä. Uuden apuvälineen käytön ohjauksen antaa apuvälineen toimittaja, ja laitteen käytön opastuksen saaneet hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät laitteiden käyttöön. Henkilökohtaiset apuvälineet kuten ortoosit, muut tuet ja kuulokojeet huolletaan ja puhdistetaan viikoittain sekä tarvittaessa. Apuvälinelainaamon apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamon kautta ja yksikön omat apuvälineet valmistajan ohjeen mukaisesti valmistajan määrittelemän huoltajan kautta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa, jos huomaa apuvälineen tai laitteen olevan epäkunnossa tai vioittunut. Muut terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet huolletaan säännöllisesti valmistajan ohjeen mukaisesti. Pikamittauslaitteiden käyttöön annetaan kaikille käytönopastus ja nimetty vastuuhenkilö huolehtii laitteiden kalibroinnista kuukausittain.

Terveystenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä oman sisäisen haittatapahtumailmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä.

Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan omi-naisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Veera Turula veera.turula@mainiokodit.fi

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivitysprosessista ja siitä, että sen sisältö on linjassa tilaajan vaatimusten sekä muuttuvan lainsäädännön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen otetaan mukaan kaikkien lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustajia, mutta päävastuu sen laatimisesta ja päivittämisestä on vastaavalla sairaanhoitajalla.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarvittaessa, mikäli esimerkiksi lainsäädäntö muuttuu merkittävästi tai yksikössä tapahtuu oleellisia muutoksia lääkehoitoprosessissa. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on osa lääkelupaprosessia ja päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään aina henkilökunnan kanssa läpi. Lääkehoitosuunnitelma on kaikkien lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden nähtävillä ja helposti käytettävissä.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa Mehiläisen sosiaalipalveluiden johtava lääkäri LL Mikko Purhonen. Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty ja allekirjoitettu 26.1.2026.

Mainiokoti Luotsissa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Mainiokoti Luotsissa on käytössä Domacare – asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki.

Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantavat tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se heidän työnsä tekemisensä vuoksi on tarpeellista.

Sähköisen asiakastietojärjestelmän lisäksi jokaisella asukkaalla on asiakaskansio, jossa säilytetään häneen liittyviä paperisia asiakirjoja, kuten sairaskertomuksia, hoitotahtoa jne. Lääkehuoneessa on kansio lääkityslistoista. Kaikki paperinen asukastieto säilytetään lukollisessa kaapissa ja tietoja käsitellään asukkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tilanteen niin vaatiessa.

Hoivakodin asukkaiden henkilökisterin ylläpitäjiä ovat Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Keskiuudenmaan hyvinvointialue ja Vantaa Keravan hyvinvointialueet. Asukkaan asiakastietoja saa luovuttaa ulkopuoliselle (esimerkiksi läheiselle) vain asukkaan ja rekisterinpitäjän suostumuksella. Ohjeet tietojen luovuttamiseen löytyvät hyvinvointialueiden nettisivuilta. Pyydettyessä toisen henkilön tietoja, tulee olla pyyntöön edellyttävä valtuutus, esim. valtakirja tai edunvalvontavaltuus.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun asukas muuttaa yksikköön. Kirjaamisvelvoitteesta on myös säädetty laissa. Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Mainiokoti Luotsissa tehdään asukaskirjaukset jokaisessa vuorossa sekä tarvittaessa.

Mikäli tapahtuu jokin tietoturvaan liittyvä riski tai haittatapahtuma, siitä tehdään tietoturvailmoitus. Tietosuojaista vastaavat henkilöt ja yksikön esihenkilö seuraavat toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään tietosuoja-asetuksessa.

Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturvalainsäädäntöön sekä käytäntöihin, henkilötietojen käsittelyyn ja säilyttämiseen sekä Domacare-tietojärjestelmän käyttö- ja kirjaamisohjeisiin osana perehdytysprosessia. Kaikilla työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta sekä Domacare-järjestelmään liittyvää opastusta. IT-tukipalvelut auttavat tietoturvan toteutumisessa, järjestelmän käytössä ja tekevät säännöllistä valvontaa. Asiakastyön kirjaamisesta on sovittu myös tilaajan kanssa, ja kirjaamisen laatua seurataan tilaajankin taholta esim. ulkoisten auditointien kautta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

- Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asukkaiden ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Mainiokoti Luotsissa kerätään laatuindeksikyselyn avulla tietoa asukkailta, omaisilta ja henkilökunnalta. Kyselyjä kerätään säännöllisesti, mutta vähintään kerran kvartaalissa. Lisäksi kerran vuodessa toteutetaan läheiskysely.

- Asiakas ja asukkaan läheinen osallistuvat hoitosuunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimiseen.
- Asukkaan antama palaute arjen toimintojen keskellä huomioidaan. Asukas voi myös antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti
- Asukkaan läheiset voivat antaa palautetta vieraillessaan hoivakodissa joko suullisesti henkilökunnalle tai kirjallisesti erilliseen palautelaatikkoon.
- Omahoitajat ovat säännöllisesti (vähintään 1 krt/kk) yhteydessä läheisiin ja siinä yhteydessä kysyvät palautetta.
- Asiakas- ja läheispalautteet kirjataan palautteen vastaanottavan hoitajan toimesta poikkeamalomakkeelle.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohdat tulee tunnistaa, jotta asiakas- ja henkilöstöturvallisuusriskeihin pystytään puuttumaan suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Mainiokoti Luotsissa tehdään vähintään kerran vuodessa toimintariskien kartoitus, jonka pohjalta valitaan tärkeimmät kehityskohteet. Kartoituksen tekemiseen osallistuu koko henkilökunta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei huomioida riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista tai asukkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä (esim. muistisairaalan aggressiivinen käytös). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toimintavaatimukset ja -tavoitteet saattavat vaarautua. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Yksikön johtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Yksikön johtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys asukas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Yksikön johtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat.

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

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Riskienhallinnan periaatteita:

- Riskien hallintaa tukee työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa epäkohtia uskalletaan tuoda esiin
- Yksikön johtaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden perehdyttämisestä asiakasturvallisuuden riskeihin
- Turvallisuus on kaikkien työntekijöiden asia: suunnittelu, toteutus ja kehittäminen yhdessä. Jokainen työntekijä on velvollinen tuomaan esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat
- Hoivakodilla tehdään vuosittain riskien kartoitus
- Poikkeaminen käsittelyssä keskitytään ratkaisuihin ja ennaltaehkäisyyn

3.1.1 Asiakasturvallisuuden keskeisimmät riskit ja niiden hallintakeinot

Mainiokoti Luotsissa

Mainiokoti Luotsissa asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimpiin riskialueisiin ja niiden hallintakeinoihin voit tutustua omavalvontasuunnitelma lopussa olevasta liitteestä.

(LIITE 1 Asiakasturvallisuuden keskeisimmät riskit ja niiden hallintakeinot)

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden analysointi, dokumentointi ja raportointi. Havaituista epäkohdista ja riskeistä tehdään poikkeamailmoitus viipymättä.

Ilmoitus tehdään yksikön omien intranet-sivujen kautta. Poikkeamalla voi ilmoittaa lääkepoikkeamat, haittatapahtumat, läheltä-piti- tilanteet, turvallisuusriskit, havaitsemansa epäkohdat, asiakas- ja omaispalautteet ja työturvallisuuteen liittyvät asiat kuten pistotapaturmat.

Yksikön johtaja arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä ilmoitusta käsitellessään.

Ilmoitukset käsitellään yhdessä tiimivastaavan ja työsuojeluvastuutetun kanssa.

Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -vastuutetulle. Tarvittaessa yhteistyötä voidaan tehdä tietosuojasta vastaavan tahon, työsuojelun, työterveyshuollon tai kiinteistöhuollon kanssa.

Poikkeamat käydään läpi koko henkilöstön kanssa viikoittain henkilöstökokouksissa.

Käsittelyssä pohditaan mitä ennaltaehkäiseviä toimia voidaan tehdä. Yksikön johtaja ja henkilöstö määrittelevät korjaavat toimenpiteet, tiedottavat niistä henkilöstöä ja jalkauttavat ne hoivakodin käytäntöön. Sovitut korjaavat toimenpiteet kirjataan mm. kokousmuistioon ja tarvittaviin ohjeistuksiin ja materiaaleihin (esim. perehdytysmateriaali tai muut yksikön toimintaohjeet) ja ne otetaan mukaan osaksi omavalvontaa.

Kannustamme asukkaita ja heidän läheisiään alusta alkaen avoimeen keskusteluun, toiminnan aktiiviseen suunnitteluun ja osallisuuteen sekä palautteen antamiseen. Aukkaita ja heidän läheisiään kannustetaan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista, laatueroista ja riskeistä. Palautteen voi antaa henkilökunnalle tai yksikön johtajalle suullisesti tai kirjallisesti. Yksikössä sijaitsee palautelaatikko, johon työntekijät, asukkaat tai läheiset voivat jättää palautetta myös anonyymisti.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön johtaja ja henkilöstö määrittelevät korjaavat toimenpiteet, tiedottavat niistä henkilöstöä ja jalkauttavat ne hoivakodin käytäntöön. Korjaaville toimenpiteille määritetään vastuhenkilöt ja seuranta-aikataulu. Sovitut korjaavat toimenpiteet kirjataan mm. kokousmuistioon ja tarvittaviin ohjeistuksiin ja materiaaleihin (esim. perehdytysmateriaali tai muut yksikön toimintaohjeet) ja ne otetaan mukaan osaksi omavalvontaa

Yksikön johtaja seuraa poikkeamaraportointia PowerBI-järjestelmän avulla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Hoitajakutsujärjestelmä: Tunstall

Kiinteistöhuolto: Kotikatu Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

Lääke- ja viiltäväjäte: Lassila & Tikanoja

Lääkehoidon yhteistyöapteekki: Söderkullan Apteekki

Vartiointiliike: Securitas Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ostopalveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suoramarkintana hankituissa palveluissa sopimusta tehtäessä. Tilaajalla on vastuu varmistaa, että alihankkijana toimiva palveluntuottaja/yritys täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

Valmiussuunnitelma päivitetty 18.12.2025

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Mainiokoti Luotsin omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Mainiokotien www-sivuilta. Yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Sillä varmistetaan henkilöstön sitoutuminen suunnitelman mukaiseen toimintaan.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Henkilöstö perehtyy päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaa perehtymisen yksikön johtajalle.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön aulassa ilmoitustaululla siten, että asukkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi se löytyy yksikön nettisivuilta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kvartaaleittain ja seurannasta kirjataan raportti. Seurantaraportissa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutuminen, havaitut kehittämistarpeet sekä tehdyt toimenpiteet. Seurantaraportti on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla sekä yksikön nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Söderkulla 27.4.2026

Allekirjoitus



Veera Turula

LIITE 1 ASIAKASTURVALLISUUDEN KESKEISIMMÄT RISKIT JA NIIDEN HALLINTAKEINOT

Riskialue: 1. Henkilöstön riittävyys ja osaaminen

Kuvaus: Riittämätön henkilöstömitoitus tai puutteellinen ammatillinen osaaminen voi vaarantaa asiakasturvallisuuden, hoidon laadun ja asiakkaan hyvinvoinnin.

Hallintakeinot: Henkilöstösuunnittelu ja mitoituksen seuranta (Hermione, THL-valvonta) vanhuspalvelulain mukaisesti. Huolellinen rekrytointiprosessi: haastattelut, opinto- ja työtodistusten tarkistus, ammattioikeuksien varmistus (JulkiSuosikki/JulkiTerhikki), kielitaidon arviointi, rikostaustan selvitys. Kattava perehdytys uusille työntekijöille ja opiskelijoille. Säännöllinen täydennyskoulutus (vähintään 3 päivää/vuosi), sisältäen lääkehoito-osaamisen (LoVe), ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset. Kehityskeskustelut ja henkilökohtaisten koulutustarpeiden läpikäynti vuosittain. Sijaistusohjeet ja vakiokeikkalaisten/vuokratyövoiman hyödyntäminen akuuteissa tilanteissa.

Riskialue: 2. Fyysisestä toimintaympäristöstä aiheutuvat riskit

Kuvaus: Tilojen ja välineiden puutteet tai toimintahäiriöt voivat aiheuttaa vaaratilanteita, kuten kaatumisia, tapaturmia tai palovaaroja.

Hallintakeinot: Tilojen suunnittelussa huomioitu turvallisuus, esteettömyys ja hygienia (valmistunut 12/2023). Automaattinen sammutus- ja paloilmajärjestelmä. Kulunvalvontajärjestelmä ovissa ja lääkehuoneissa. Säännölliset terveystarkastukset, ympäristöterveydenhuollon tarkastukset ja palotarkastukset. Kiinteistöhuollon sopimus (Kotikatu Oy) ulko- ja sisätilojen huollosta. Lääkinnällisten laitteiden ja apuvälineiden (esim. pyörätuolit, nostolaitteet) säännöllinen huolto ja ylläpito (Spotilla-laiterekisteri, laitevastaava). Henkilökunnan perehdytys laitteiden käyttöön ja velvollisuus ilmoittaa vioista.

Riskialue: 3. Asukkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä aiheutuvat riskit

Kuvaus: Asukkaiden väliset konfliktit tai haastava käyttäytyminen (esim. muistisairaana aggressiivinen käytös) voivat vaarantaa asukkaiden ja henkilöstön turvallisuuden.

Hallintakeinot: Henkilökunnan koulutus ja perehdytys muistisairaiden hoitoon ja haastavan käyttäytymisen hallintaan. Asiakaslähtöinen, kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa. Riittävät henkilöstöresurssit asukkaiden kanssa olemiseen ja valvontaan. Tilanteisiin puuttuminen välittömästi ja asiallisesti keskustellen. Asukkaan taustatietojen hyödyntäminen käyttäytymisen ymmärtämiseksi.

Riskialue: 4. Lääkehoidon riskit

Kuvaus: Virheet lääkehoidossa (annostelu, jakelu, säilytys) voivat aiheuttaa vakavia haittoja asiakkaalle.

Hallintakeinot: Erillinen lääkehoitosuunnitelma, jonka vastaava sairaanhoitaja päivittää vuosittain ja Mehiläisen johtava lääkäri hyväksyy. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen osana lääkelupaprosessia ja henkilökunnan säännöllinen läpikäynti. Lääkehuoneiden kameravalvonta ja kulunvalvonta. Lääkkeiden ja siivousaineiden säilytys lukkojen takana

erillisissä tiloissa. Lääkityksen säännöllinen arviointi ja tarkastelu omalääkärin ja läheisten kanssa.

Riskialue: 5. Tietoturva- ja tietosuojariskit

Kuvaus: Asiakas- ja potilastietojen luvaton käsittely, katoaminen tai väärinkäyttö voi vaarantaa asiakkaan yksityisyyden ja oikeudet.

Hallintakeinot: Domacare-asiakastietojärjestelmä henkilökohtaisilla tunnuksilla, lokijäljillä ja käyttäjätasoilla. Paperisten asiakirjojen säilytys lukollisissa kaapeissa. Vaitiolovelvollisuus ja perehdytys tietosuoja- ja tietoturvalainsäädäntöön. Tietoturvailmoitusprosessi ja tietosuojavastaava (Kim Klemetti). Säännölliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. IT-tukipalveluiden valvonta ja tuki.

Riskialue: 6. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet

Kuvaus: Tapahtumat, jotka ovat aiheuttaneet tai olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai henkilöstölle.

Hallintakeinot: Poikkeamailmoitusjärjestelmä (intranet) kaikkien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamiseen. Ilmoitusten analysointi, dokumentointi ja raportointi. Käsittely henkilöstökokouksissa viikoittain, keskittyen ennaltaehkäiseviin toimiin. Korjaavien toimenpiteiden määrittely, tiedottaminen ja jalkauttaminen. PowerBI-järjestelmän käyttö poikkeamaraportoinnin seurantaan. Kannustus avoimeen keskusteluun ja palautteen antamiseen asiakkailta ja läheisiltä.

Riskialue: 7. Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvät riskit

Kuvaus: Asiakkaan itsemääräämisoikeuden perusteeton tai virheellinen rajoittaminen voi loukata asiakkaan perusoikeuksia.

Hallintakeinot: Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tukeminen kaikessa toiminnassa. Rajoitustoimenpiteiden käyttö vain välttämättömissä tilanteissa ja lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Kirjalliset päätökset ja dokumentointi. Keskustelu asukkaan ja läheisten kanssa ennen rajoitteiden käyttöönottoa. Lääkärin määräaikainen rajoitelupa (maksimissaan 3 kk kerrallaan) ja säännöllinen arviointi. Henkilökunnan koulutus ja ohjaus rajoitustoimenpiteiden oikeaoppiseen käyttöön ja vähentämiseen.