



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI HERTTA

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	9
2.4 Muistutusten käsittely	11
2.5 Henkilöstö	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8 Toimitilat ja välineet.....	18
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	21
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	23
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	25
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	29
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN		31
4.1	Toimeenpano	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mehiläinen oy/Hoivamme Satakunta Oy
Katuosoite Vehnäpellontie 6, 01900 Nurmijärvi
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Heli Ronkanen, heli.ronkanen@mainiokodit.fi 050 3092766

Toimintayksikkö Mainiokoti Hertta	Y-tunnus 2951734-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Heli Ronkanen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0503092766, heli.ronkanen@mainiokodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Vehnäpellontie 6	Postinumero ja toimipaikka 01900 Nurmijärvi
Palvelut / asiakasryhmä Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen	Asiakaspaikkamäärä 12
Ikääntyneiden ympärivuorokautinen asuminen	30 yht. 42 paikkaa
Miten palveluja tuotetaan Ympärivuorokautinen läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue Vantaan-Keravan hyvinvointialue (tällä hetkellä ei asiakkaita)
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaiden sosiaaliasiamiespalveluiden yhteystiedot: Sosiaali- ja potilasvastaavat: Susanna Honkala ja Anne Mikkonen ma klo 12.30–15, ti ja ke klo 8.30–12, to klo 9–11 p. 040 8074755 ja 040 8074756 Sp: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi Postiosoite: PL 46

05801 Hyvinkää

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Vantaan-Keravan hyvinvointialueen sosiaali-ja potilasvastaavat:

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

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina. Huomaathan, että välillä linjamme on varattuna. Jätä tällöin takaisinsoittopyyntö vastaajaan ja soitamme sinulle takaisin.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon myönnetty
11.1.2023	Aluehallintoviraston myöntämispäivä Luvanvaraiset palvelut /Asumispalvelut/ Ympäri vuorokautinen palveluasuminen-vanhukset 30 paikkaa Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Yhteisöllinen asuminen-vanhukset 12 paikkaa
1.8.2024	lääkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen 30 paikkaa lääkäiden yhteisöllinen asuminen 12 paikkaa lääkäiden kotihoito ja muu sosiaalihuollon palvelu- tukipalvelut 12 paikkaa

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Hertta tuli osaksi Mehiläisen sosiaalipalveluja tuottavia yksiköitä 1.9.2024. Mainiokoti Hertta tuottaa sopimuksen mukaista, laadukasta ympärivuorokautista ja yhteisöllistä palveluasumista ikäihmisille kodikkaasti, välittömällä ja rennolla ilmapiirillä sekä moniammatillisella toimintamallilla. Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan toimintakyky on vielä melko hyvä ja hoivantarve etenkin yöaikaan on pienempi kuin ympärivuorokautisessa hoivassa.

Mainiokoti Hertan asukkaaksi voi tulla hyvinvointialueen ostopalvelusopimuksella, palvelusetelillä tai yksityisesti itsemaksavana. Toimintaamme ohjaavat viranomaismääräykset, lait, asetukset sekä Mainiokotien omat ohjeistukset ja laatulupaukset. Toimintaamme ohjaavat myös hoitotyön vahvat eettiset arvot ja periaatteet. Keskeisin ajatus kaikessa toiminnassamme on ikääntyneen ja muistisairaan kunnioittava, arvostava kohtaaminen sekä lämminhenkinen, inhimillinen hoiva ja huolenpito.

Mainiokoti Hertan keskeisiä arvoja ovat yhteisöllisyys, avoimuus ja välittäminen. Arvostamme asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden aitoa kohtaamista. Työyhteisön vahvuutena on toiminnallinen ilmapiiri. Arkemme koostuu pienistä, iloa tuottavista hetkistä, päivittäisistä askareista sekä kodikkaasta tunnelmasta. Meille tärkeää on myös arvostetun hoitoalan työ- sekä harjoittelupaikan luominen mm. kuuntelevan ja kannustavan johtamisen sekä hyvän työskentelyilmapiirin keinoin.

Toimintaamme ohjaavat nämä Mainiokotien yhteiset arvot:

Tieto ja Taito

Mainiokoti Hertan vahvuutena on vastuuntuntoinen ja ammattitaitoinen, moniammatillisuutta hyödyntävä henkilökunta, joilla on erityisosaamista ja kiinnostusta ikääntyneen ja muistisairaan kokonaisvaltaiseen hoivaan. Jokaiselle asukkaallemme on nimetty omahoitajaparit ja laadittu henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen sekä kouluttautuminen ovat välttämättömiä hoitotyössä. Mainiokoti Hertassa on kannustava työkuulttuuri, pyrimme keskustelemaan avoimesti ja antamaan sekä kannustavaa että rakentavaa palautetta.

Välittäminen ja Vastuunotto

Haluamme Mainiokoti Hertassa tarjota jokaiselle ikääntyneelle asukkaallemme hyvän loppuelämän hoivan ja kodin. Pyrimme kunnioittamaan jokaisen asukkaan yksilöllisyyttä huomioimalla erilaiset tarpeet ja toiveet sekä oman päivärytmin. Hoivamme laatu näkyy arjessamme mm. siinä, miten kohtaamme asukkaan.

Pidämme tärkeänä vastuun jakamista tasapuolisesti kaikille. Jokaisella työntekijällä on oma vastuualueensa, joka on valittu koulutuksen, omien taitojen, vahvuuksien ja mielenkiinnon kohteiden perusteella, kuten lääkehoitovastaava, kirjaamisvastaava, RAI-

vastaava, sosiokulttuurisen toiminnan vastaava ja saattohoitovastaava. Kannamme vastuuta myös asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta ja oman osaamisemme kehittämisestä. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat sovitusti. Toimimme myös taloudellisesti ja ekologisesti ympäristönäkökulmat huomioiden. Sitoudumme Mainiokotien yhteisiin toimintaperiaatteisiin.

Kumppanuus ja Yrittäjäyys

Pidämme Mainiokoti Hertassa tärkeänä avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja luottamusta suhteessa asukkaisiimme, heidän läheisiinsä sekä tilaajiin ja muihin yhteistyökumppaneihin. Asukkaat ja heidän läheisensä voivat esittää toiveitaan ja mielipiteitään arkeen ja toimintaan liittyen. Hyödynnämme yhteistyötä eri toimijoiden ja verkoston kesken, mm. kolmannen sektorin, seurakunnan, oppilaitosten ja päiväkodin kanssa. Toimintamme perustuu yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. Hyvä asenne ratkaisee, toivomme työntekijöiltämme yrittäjähenkistä, itseohjautuvaa, arvostavaa ja motivoitunutta asennetta työhönsä. Ylläpidämme keskinäisen kunnioituksen ilmapiiriä työyhteisössä.

Kasvu ja Kehitys

Mainiokoti Hertassa haluamme kehittää toimintaamme saadun palautteen pohjalta. Kouluttaudumme myös jatkuvasti, jotta pysymme mukana ajassa. Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä jatkuvaa uusien toimintamallien kehittämistä voidaksemme entistä paremmin vastata asukkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Jos jokin käytäntö ei toimi halutulla tavalla, pyrimme kokeilemaan uusia tapoja. Pyydämme palautetta ja kehittämiskohteita myös omaisilta. Tavoitteenamme on edistää kasvun asennetta sekä ammatillisella että henkilökohtaisella tasolla. Hyödynnämme uutta tietoa ja teknologiaa työssämme.

”Sen tuntee, kun tulee kotiin.”

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Mainiokoti Hertan toimintaa ohjaavat seuraavat lait:

- 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).

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

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan **viiden laatulupauksen** avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- 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
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan **laatuindeksin** avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) 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. Indeksii 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.

Osana laatulupaustamme seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omahoitajatuokiot, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus sekä asukaskirjausten määrä ja laatu. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, kirjauksia päivittäin ja muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalle asialle 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.

Laadun toteutumista seuraamme näiden mittareiden lisäksi viikoittain toteutettavilla omavalvontakyselyillä, neljännesvuosiarvioinneilla ja vuosittaisilla laatutavoitteilla ja -arvioinneilla. Ulkoisten auditointien lisäksi toteutamme sisäisiä auditointeja laadun eri osa-alueille ja teemme omavalvontakäyntejä.

Lisäksi Mainiokoti Hertan laadun toteutumista ohjaavat tilaajan eli Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen puitesopimuksissa kuvatut laatuvaatimukset mm. palvelujen järjestämiseen, hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja kirjaamiseen liittyen. Vuosittaisella tilaajan tarkastuskäynnillä käydään läpi sopimuksen mukaisten laatuvaatimusten toteutuminen yksikössä ja käynti sekä mahdolliset poikkeamat tai kehittämistarpeet dokumentoidaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen Laatuportti-järjestelmään.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa, valvoo ja johtaa käytännössä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Mainiokoti Hertassa johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaisesti. Lisäksi yksikössä toimii moniammatillinen ohjausryhmä (OHRY), johon kuuluu johtajan lisäksi tiimivastaava/vastaava sairaanhoitaja, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, kirjaamisvastaava, saattohoitovastaava, RAI-vastaava sekä geronomi. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on tietenkin myös jokaisella työntekijällä.

Eri tehtäväalueille on Mainiokoti Hertassa palvelun laadun varmistamiseksi nimetty vastuuhenkilöt. Vastaava sairaanhoitaja toimii lääkehoitovastaavana, terveyden- ja sairaanhoidon sekä suunterveyden vastaavana. Kirjaamisvastaava seuraa kirjaamisen tasoa ja laatua. RAI- vastaava huolehtii RAI-arviointien ohjaamisesta sekä toteutumisesta lain mukaisesti. Laatuvaastaavat seuraavat laatuindeksiä sekä laatukriteerien toteutumista yksikössä. Saattohoitovastaavan tehtävänä on ohjeistaa ja huolehtia asukkaan hyvän saattohoidon toteutumisesta, kun sen aika on. Ateriapalveluista vastaava emäntä huolehtii asukkaiden monipuolisen ja herkullisen

ravitsemuksen toteutumisesta. Hygieniavastaava huolehtii mm. aseptiikan toteutumisesta ja puhtauspalveluista vastaava hoivakodin siisteydestä. Laitevastaava huolehtii sairaanhoidollisten laitteiden seurannasta ja toiminnasta. Lisäksi on nimetty useita muita suoraan tai välillisesti palvelun laadun varmistamiseen liittyviä vastuualueita. Mainiokotien Etelä-Suomen alueen palvelujohtaja, henkilöstöhallinto, IT-tuki ja muut tukipalvelut ovat omalta osaltaan vastuussa palvelujen laadun toteutumisesta yksikössä ja ovat tarvittaessa apuna.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaat ohjautuvat Mainiokoti Herttaan hyvinvointialueelta palveluntarpeen arvioinnin kautta. Tilaajan vastuulla on, että asiakas ohjautuu oikea-aikaisesti oikeaan, hänelle soveltuvaan ja hänen palveluntarvettaan vastaavaan hoitopaikkaan.

Mainiokoti Hertassa asukkaalle nimetään muuttovaiheessa omahoitajapari. Asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, läheisten ja yksikön moniammatillisen tiimin kanssa hoitoneuvottelussa noin kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta hoivakotiin. Suunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein ja aina asukkaan hoidontarpeen muuttuessa. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet ja asukkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Lähtökohtana on asukkaan voimavarat ja jäljellä olevan toimintakyvyn tukeminen. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan ja dokumentoidaan päivittäin kirjaamisen yhteydessä. Omahoitajat huolehtivat yhdessä muun tiimin kanssa asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumisesta ja arvioinnista. Suunnitelman laadinnassa käytetään apuna RAI-toimintakykymittaria, muistitestiä (MMSE), ravitsemustilan arviointia (MNA) ja geriatriasta depressioasteikkoa (GDS).

Asukkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää hoitoa ja kohtelua. Asukas kohdataan kunnioittaen hänen arvojaan, uskontoaan, vakaumustaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asukkaan toivomukset, oikeudet, yksilölliset tarpeet sekä kulttuurista otetaan huomioon hoidon toteutuksessa. Mainiokoti Hertassa tuemme asiakkaan tiedonsaantioikeutta, vaikuttamismahdollisuutta ja osallisuutta asukaskokouksilla. Asukaskokouksissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja tapahtumia sekä kysytään asukkailta palautetta hoivakodin toiminnasta sekä toiveita mm. toiminnan, aktiviteettien ja ruokien suhteen. Asukaskokouksista laaditaan muistio, joka tallennetaan yksikön omaan tiedostoon Mainionettiin. Asukkaiden toiveet pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan yksikössä.

Kiinteällä yhteistyöllä hyvinvointialueen kanssa turvaamme Mainiokoti Hertassa asukkaiden lääkäripalveluiden, terveydenhuollon, sosiaalihuollon, edunvalvonnan, fysioterapian tai muiden tarvittavien palveluiden saatavuuden.

Yksikön ilmoitustaululla eteisessä on julkisesti nähtävillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Mainiokoti Hertassa turvaamme asukkaillemme hyvän kohtelun ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Jokaista asukasta kohdellaan arvokkaasti ja asiallisesti. Asiallinen kohtelu varmistetaan ehkäisemällä tekijöitä, jotka voisivat aiheuttaa epäasiallista kohtelua voisi syntyä. Näitä ehkäiseviä toimia ovat mm.:

- Työntekijöiden rekrytoinnin huolellisuus, suosittelijoiden käyttö
- Työryhmän avoimen ja keskusteleavan ilmapiirin ylläpitäminen myös vaikeista asioista
- Kuunteleva johtaminen, johtajan helppo lähestyttävyyys
- Kunnollinen perehdytys, turvallisten ja arvostavien työtapojen jalkauttaminen
- Työntekijöiden asiantuntemus/ymmärrys muistisairaana asukkaan käyttäytymisen syistä ja rauhallisen kohtaamisen keinoista (esim. vaikeasti muistisairaana häiriökäyttäytyminen ja sen kanssa toimiminen).
- Työntekijän hyvinvoinnin ja jaksamisen ylläpitäminen työssä

Jokaisella työntekijöillä on valvontalain (**Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta**) <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/741#:~:text=Laki%20sosiaali%2D%20ja%20terveyden%20huollon%20valvonnasta>

mukainen velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan asiakkaaseen kohdistuneesta epäasiallisesta kohtelusta tai laiminlyönnistä (**29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**)

https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/741#chp_4_sec_29

Velvoite on myös henkilöstön ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuuden puutteita asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai asiakkaan perushoivassa ja hoidossa tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Jos todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti tai loukkaavasti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Jokaisella on vastuu tiedottaa huonosta kohtelusta hoivakodin johtajaa.

Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida hoivakodin johtajaa tapahtuneesta. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohdelleen asukasta, toimitaan sosiaalipalvelujen ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella välittömästi johtajalle. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista. Selvitetään, onko kaltoinkohtelua tapahtunut. Kaikkia osapuolia, asukasta, läheisiä ja henkilökuntaa kuullaan tarvittaessa. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia toimia.

Jos epäillään tai havaitaan, että asukkaan läheinen kaltoinkohtelee taloudellisesti tai muulla tavoin asukasta, otetaan välittömästi yhteyttä tilaajaan ja sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa yksikön vastuulääkäriin. Pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta läheisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisun löytymiseksi.

Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvojan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen oman alueen aluehallintovirastoon. Tähän ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Jokaisesta poikkeamasta tai läheltä piti - tilanteesta tehdään myös sähköinen poikkeamailmoitus Mainiokotien intranetin poikkeamajärjestelmän kautta. Vakavat poikkeamat saatetaan Mainiokotien laatutyöryhmän käsittelyyn. Epäasiallisen kohtelun ja vakavien haitta- ja vaaratilanteiden sattuessa ollaan aina yhteydessä tilaajaan sekä epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutuneen asukkaan läheiseen. Tarvittaessa järjestetään yhteinen hoitoneuvottelu.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

Mainiokoti Hertassa asukkaan itsemääräämisoikeus on hoidon ja palvelujen lähtökohta, ja sitä kunnioitetaan. Asukkaalla on oikeus osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon jo tulovaiheesta alkaen, kun hoito- ja palvelusuunnitelmaa laaditaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa kuten unirytmisissä,

ruokailutottumuksissa ja pukeutumisessa. Aukkaat voivat liikkua yhteisissä tiloissa vapaasti. Aukkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen näkyy Mainiokoti Hertassa mm. seuraavissa asioissa:

- Oman huoneen saa sisustaa haluamallaan tavalla
- Aukas saa valita, viettääkö aikaa omassa huoneessaan vai yhteisissä tiloissa. Muilla asukkailla ei ole oikeutta tulla asukkaan huoneeseen, ellei hän itse sitä halua. Koputetaan oveen, kun mennään huoneeseen
- Hoivakodissa ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan vieraat ovat aina tervetulleita
- Ruokailutilanteissa asukas saa valita, mitä tarjolla olevista vaihtoehtoista ottaa ja kuinka paljon
- Aukkaalle tarjotaan hänelle mieluisia aktiviteetteja ja hän voi kieltäytyä myös osallistumasta
- Aukas voi mahdollisimman paljon elää oman päivärytminsä mukaisesti esim. nukkua aamulla pidempään
- Aukkaan kanssa keskustellaan hänen toiveistaan koskien omaa hoitoaan ja päivittäisiä arjen toimintoja
- Aukaskokouksissa aukkaat voivat tuoda esille hoivakodin toimintaa koskevia toiveitaan

Aukkaalla on mahdollisuus tehdä yhdessä läheistensä kanssa hoitotahto. Hoitotahto on asukkaan harkinnan perusteella ilmaisema tahto siitä, miten hän toivoisi itseään hoidettavan siltä varalta, ettei hän enää pysty osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon.

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. Rajoittamistoimia voidaan käyttää vasta silloin, kun kaikki hoidolliset tai lääkkeelliset toimet on kokeiltu ja ne ovat riittämättömiä. Rajoittamistoimet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti, määräaikaaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on myös ohjeistanut, kuinka itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja varmistetaan yksikössä ja millaisia rajoittamistoimia voidaan käyttää. Näistä sovitaan yhteistyössä.

Käytettäviä rajoittamistoimia Mainiokoti Hertassa voivat olla lukittavat ulko-ovet, sängyn laidat, hygieniahaalari sekä haaravyö pyörätuolissa. Rajoitelupaa saatetaan tarvita, jos liikuntakykynsä osittain menettänyt asukas pyrkii aktiivisesti esimerkiksi nousemaan pyörätuolista tai sängystä pois, mutta hänen jalkansa eivät enää kannaa ja hän kaatuilee sekä loukkaa itsensä. Liikuntakyvyn asukas voidaan tukea haaravyöllä pyörätuoliin estämään lattialle valuminen ja sängyssä hänen sängynlaitansa voidaan nostaa

putoamisen ehkäisemiseksi ilman lääkärin lupaa, koska kyseessä ei silloin ole liikkumisen rajoittaminen. Rajoitteiden on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden.

Rajoitteiden käyttöä pyritään Mainiokoti Hertassa välttämään siten, että henkilöstöresurssit ovat riittävät asukkaiden turvallisuuden varmistamiseen ja hoitajat ovat perehtyneet ja kouluttautuneet muistisairaiden hoitoon ja käyttäytymisen haasteisiin. Myös uudet työntekijät perehdytetään kodin toimintatapoihin. Asukkaalta ja/tai omaiselta saatu tieto asukkaan taustoista auttaa ymmärtämään asukkaan käyttäytymistä. Näihin pyritään vaikuttamaan hoitajien hoitokäyttäytymisellä: asukaslähtöinen, ymmärtävä, kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa rauhoittavat asiakasta ja vähentävät rajoittamisen tarvetta. Asukkaiden lääkitys tarkistetaan säännöllisesti.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että asukkaan ja hänen läheistensä kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Asukkaan vastuulääkäri kirjoittaa rajoitteluvan aina määräaikaisesti, maksimissaan 3 kk kerrallaan. Rajoittamistoimien tarvetta arvioidaan säännöllisesti sekä rajoitetta käytettäessä että rajoittelupaa jatkettaessa. Tiimipalavereissa, lääkärinkierroilla ja omaisten kanssa käydään keskustelua asukkaan rajoittamistoimista ja niiden tarpeellisuudesta.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Muistutusmenettelystä opastetaan asukkaita ja läheisiä. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle eli yksikön johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja yhdessä ohjausryhmän kanssa ja palvelujohtaja.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (tavoiteaika 2 viikkoa). Muistutuksen saavuttua aloitetaan selvitystyö, jonka perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajaa ja laatujohtajaa. Tavoitteena on asian käsittely yksikössä ja hyvinvointialueen sisällä.

Jos asia ei selviä muistutusmenettelyllä, siirrytään kantelumenettelyyn. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Tarvittavat muutokset käsitellään ja sovitaan yksikön viikkopalaverissa, kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa. Kaikki kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään myös Mainiokotien johtoryhmässä, jolloin mahdolliset muutostarpeet huomioidaan koko yrityksessä. Tarvittaessa muutostarpeet johtavat toimintakäsikirjan ja / tai ohjeistuksen päivittämiseen.

Mainiokoti Hertan valvonnasta vastaava Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on nimennyt yksikön asukkaille oman asumispalvelukoordinaattorin, johon ollaan yhteydessä. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§). Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta voi myös laatia sähköisen muistutuksen tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen. Tarvittaessa potilas- tai sosiaaliasiavastaava ohjaa muistutuksen tekemisessä.

Mainiokoti Hertan asumispalvelukoordinaattori:

Piia Silvennoinen

p. 050 4972044

piia.silvennoinen@keusote.fi

Muistutukset osoitetaan Mainiokoti Hertan yksikönjohtajalle:

Heli Ronkanen

Vehnäpellontie 6

01900 Nurmijärvi

p. 050 3092766

heli.ronkanen@mainiokodit.fi

Eri hyvinvointialueiden sijoittamat asukkaat osoittavat muistutuksen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue/ Kirjaamo

PL 46

05801 Hyvinkää

tai kirjaamo@keusote.fi

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

2.5 Henkilöstö

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.

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Rekrytointivaiheessa hakijat haastatellaan johtajan toimesta ja heidän luotettavuutensa sekä soveltuvuutensa työtehtäviin Mainiokoti Hertassa arvioidaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Mainiokoti Hertassa edellytetään Tartuntatautilain (1227/2016) 48§:n mukaista rokotussuojaa lain mukaan. Hygieniapassi on hyvä olla suoritettuna. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta. Valvontalain 28 §:n mukainen rikostausta iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä tarkastetaan, samoin tehdään harkinnanvaraisesti Tartuntatautilain pykälän 55 mukainen tuberkuloosikysely.

Mainiokoti Hertassa työskentelee noin 30 vakituista työntekijää: hoivakodin johtaja, tiimivastaava/vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitajia, geronomi, lähihoitajia, hoiva-avustajia, hoitoapulaisia ja kokki. Kaikilla, lukuun ottamatta hoitoapulaisia, on terveys- ja sosiaalialan koulutus tai muu ammattitutkinto. Johtaja, vastaava sairaanhoitaja, lääkevastuussa oleva sairaanhoitaja ja kokki työskentelevät pääsääntöisesti arkipäivisin. Talon ollessa täysi on kaikkina viikonpäivinä aamuvuorossa 7 hoitajaa, iltavuorossa 7 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa. Hoitoapulaiset työskentelevät sekä aamu- että iltavuorossa puhtaus- ja ateriapalveluiden tehtävissä. Työntekijät jaetaan tiimivastaavan toimesta päivittäin työnjakolistalla eri ryhmäkoteihin niin, että mm. moniammatillinen osaaminen ja lääkehoito toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. Joka työvuoroon määritellään mm. päälääkevastaava sekä muut lääkevastuussa olevat sekä aktiviteettivastaava. Mainiokoti Hertassa on kaksi sosiokulttuurisesta toiminnasta vastaavaa hoitajaa. Yhteisöllisen asumisen sopimuksen mukaisesti päivittäin on varattu tunti työaikaa sosiokulttuurisen toiminnan järjestämiseen. Vastuuhenkilöinä toimivat geronomi Essi Laakso sekä lähihoitaja Kaisa Tuomaala.

Yksikön johtajan poissa ollessa henkilökunnalle on laadittu sijaistusohje, jonka mukaan toimitaan esim. hoitajan sairastuessa ja sijaisten hankinnassa. Mainiokoti Hertassa ei käytetä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa, vaan pyritään korvaamaan poissaolot omalla vakituisella henkilöstöllä tai tutuilla sijaisilla.

Mainiokoti Hertassa onkin noin 50 hoitajan tuttu "sijaispooli", josta yleensä löytyy akuuteissakin puutoksissa hoitaja työvuoroon.

Lyhytaikaisissa sijaisuuksissa ja kesäsijaisina voidaan käyttää myös hoitoalan opiskelijoita. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus ja valmius työskennellä varmistetaan mm. tarkastamalla opintorekisteriotteesta opintopisteet ja määrittelemällä työtehtävät ja vastuut sen mukaisesti.

Henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä huolehditaan Mainiokotien yhteisen sähköisen perehdytysohjelman avulla sekä yksikkökohtaisella perehdytyksellä.

Perehdytyskokonaisuus Mainionetissä:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-ikaantyneiden-palvelut>

Kaikille uusille työntekijöille, myös ns. "keikkalaisille", sovitaan kaksi perehdytystyövuoroa, joissa hän työskentelee työparina vastuuperehdyttäjensä kanssa ja saa riittävät valmiudet työtehtäviinsä. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään koulutuksensa ja tutkintonsa mukaisesti asukastyöhön, lääkehoidon prosessiin, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, omavalvonnan toteuttamiseen ja Mainiokoti Hertan yleisiin käytäntöihin. Jokainen työntekijä perehdyttää uutta työntekijää oman työnsä ohessa. Vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat huolehtivat uuden työntekijän perehtymisestä lääkehoidon prosessiin ja ottavat vastaan lääkenäytöt.

Mainiokoti Hertassa pidetään erityisen tärkeänä, että jokainen työntekijä ymmärtää perehdyttämisen tärkeyden ja sen, miten yksikön toimintatapojen tunteminen, noudattaminen ja kehittäminen liittyy omavalvontaan. Kun lainsäädäntö, käytännöt ja toimintatavat ovat työntekijälle tuttuja, se luo myös turvallisuutta työyksikköön ja vähentää erilaisten riskien mahdollisuutta. Mainiokoti Hertassa on käytäntönä "kaikki hoitaa yhdessä kaikkea"-tyyppinen ajattelu, ja yksikön laadukas toiminta on kaikkien työntekijöiden asia.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Käytössä on sähköinen perehdytys. Henkilökunta on suorittanut verkossa Mehiläisen tietosuojakoulutuksen.

Tietosuojaseloste:

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

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki toiminnot. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmille. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun. Työnantaja tukee työhyvinvointia myös liikuntasetelillä ja ateriaedulla. Mainiokoti Hertassa panostetaan

henkilökunnan työilmapiiriin ja työhyvinvointiin järjestämällä säännöllisesti yhteisiä tapahtumia ja tyhy-toimintaa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen vähintään 3 päivää vuodessa. Mainiokoti Hertassa henkilöstöä kannustetaan lisä- ja täydennyskouluttautumaan ammattitaidon ylläpitämiseksi. Mehiläisen henkilöstöhallinnan järjestelmään, Workdayn koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina. Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Koulutuksissa hyödynnetään myös oppisopimusmahdollisuutta. Työntekijöiden käytössä on Mehiläisen Moodle-oppimisalusta sekä Mainiokotien verkkokoulutukset. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen (LoVe). RAI-koulutusta, ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niistä tarvitseville ja uusille työntekijöille. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat hätäensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset, turvakävelyt sekä lääkehoitokoulutus säännöllisesti.

Mehiläinen-konsernissa tehdään vuosittain henkilöstötyytyväisyyskysely, jonka tulos käsitellään yksikössä ja sovitut kehitystoimenpiteet kirjataan toimintasuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan. Tulokset käsitellään myös Mainiokotien johtoryhmässä ja niiden perusteella määritellään myös yrityskohtaisia henkilöstön kehittämisen ja hyvinvoinnin painopistealueita.

Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain sekä yksikössä että konsernitasolla. Käytössämme on työterveyshuollon kanssa yhdessä sovittu varhaisen välittämisen malli sekä päihdeohjelma. Työterveyshuolto on lakisääteistä laajempi, sisältäen mm. yleislääkärin, sairaanhoidon, psykologin, fysioterapeutin ja ravitsemusterapeutin konsultaatiot.

Kehityskeskustelut eli palaute- ja tavoitekeskustelut käydään kaikkien työntekijöiden kanssa vähintään vuosittain. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan jatkuvasti johtajan ja ohjausryhmän toimesta sekä kehityskeskustelujen yhteydessä. Havaittuihin epäkohtiin puututaan mm. tiimipalaverissa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Henkilöstömitoitusta ja -rakennetta ohjaa vanhuspalvelulaki. Hoitajamitoituksen vaade on 1.1.2025 alkaen 0,60 ympärivuorokautisessa asumispalvelussa.

Tukipalveluhenkilöstön mitoitusvaatimus on 0,1. Yhteisöllisen asumisen mitoituksesta ei ole säädetty laissa, mutta palvelun tuottaja vastaa siitä, että asukas saa riittävät, yleensä palvelutunteina hänelle myönnetty kotihoidon palvelut sekä tukipalvelut.

Sosiaalipalveluja tuottavassa yksikössä huomioidaan erityisesti sekä henkilöstön riittävä määrä että myös riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu myös asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Mainiokoti Hertassa johtaja varmistaa kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveyspalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden ja potilaiden määrään nähden riittävä henkilöstö. Henkilöstörakenteessa on otettu huomioon lain- ja luvanmukainen henkilöstömitoitus ja rakenne.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan esihenkilöjohtoisella, mutta joustavalla ja autonomisella työvuorosuunnittelulla. Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelma Hermionen avulla päivittäin. Työvuorolistat suunnitellaan ja julkaistaan kuuden viikon jaksoissa. Mitoituksen toteutumista seurataan myös Mainiokotien BI-raporteilla sekä muiden Mainiokotien johtamistyökalujen avulla. Mitoituksen toteutumista valvotaan vuosittain Aluehallintoviraston toimesta tammikuussa toteutettavalla Valveri-kyselyllä sekä THL:n toimesta kaksi kertaa vuodessa toteutettavalla Vanhuspalvelujen tila -seurantakyselyllä.

Tilaajan eli Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta mitoitusta seurataan kolmen viikon välein toimitettavalla mitoitusseurantalomakkeella sekä lisäksi vuosittaisilla valvontakäynneillä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Yksikön johtaja ja vastaava sairaanhoitaja varmistavat, että sairaanhoitajilla on pääsy tarvittaviin tietokantoihin. Lääkäripalvelut tuottavan Mehiläisen kanssa on sovittu

yhteisestä kommunikointi- ja menettelytavasta. 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 lähete sekä ajantasainen lääkityslista ja siihen merkitään mitä lääkkeitä asukas on jo saanut kuluvan vuorokauden aikana.

Asukkaalta pyydetään hoitosuhteen alussa kirjalliset suostumukset mm. tietojen luovuttamiseen ja yhteistyöhön apteekin kanssa. Mainiokoti Hertassa tehdään kiinteää yhteistyötä tilaajan eli Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen terveyspalvelujen, asumispalvelukoordinaattorin, asumispalvelujen tarkastajan, laboratoriopalvelujen, apuvälinepalvelun, sosiaalityöntekijän ym. tahojen kanssa. Mainiokoti Hertan sairaanhoitajilla on myös pääsy Keski- Uudenmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmä OmniPegasokseen, joka helpottaa luotettavaa tiedonkulkua asukkaan lääkäri- ja terveysasioihin liittyen. Yhteistyö asukkaiden lääkehoidon tuottavan apteekin kanssa on myös tiivistä.

Mainiokoti Hertasta lähtee yleensä hoitaja tai omainen saattajaksi mukaan sosiaali- ja terveyspalveluihin tiedonkulun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Asukkaan asioissa asioidaan hänen luvallaan yksiköstä käsin puhelimitse tai kirjallisesti.

Hoivakodin asukkaiden henkilörekisterin ylläpitäjä on Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. Asukaan asiakastietoja saa luovuttaa ulkopuoliselle (esimerkiksi läheiselle) vain asukkaan ja rekisterinpitäjän suostumuksella. Pyydetäessä toisen henkilön tietoja, tulee olla pyyntöön edellyttävä valtuus, esim. valtakirja tai edunvalvontavaltuus.

Muita esimerkkejä muiden toimijoiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä on:

- Säännölliset palotarkastukset
- Kampaajan, jalkahoitajan ja fysio- /toimintaterapeutin palvelut
- Säännölliset työpaikka- ja työturvallisuusselvitykset
- Yhteistyö digiviraston kanssa, jos asukas on edunvalvonnan tarpeessa
- Ilmoitus kunnan sosiaalipalvelun johtavalle työntekijälle asukkaan kaltoinkohtelutilanteessa sekä tarvittaessa muu sosiaalityöntekijän kanssa tehtävä yhteistyö

- Yksikön vuosittaiset riskikartoitukset
- Asukkaan avustaminen KELA:n ja muiden etuuksien hakemisessa

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Hertta sijaitsee uudehkolla asuinalueella keskeisellä paikalla aivan Nurmijärven ytimessä. Nurmijärven terveyskeskus, laboratorio, lähin kauppa ja apteekki sijaitsevat kilometrin säteellä hoivakodista. Muilta paikkakunnilta hoivakodille pääsee bussilla. Mainiokoti Hertta hyödyntää lähellä olevia puisto- ja metsäalueita sekä ulkoliikuntapuistoa asukkaiden virkistäytymisessä ja ulkoilussa.

Mainiokoti Hertassa on 42 asukashuonetta (n.20 m²) yhdessä tasossa tammikuussa 2023 valmistuneissa nykyaikaisissa tiloissa. Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone sekä omat wc- /kylpyhuonetilat. Huoneista 2 on mahdollista yhdistää viereisen huoneen kanssa ”kaksioiksi” esim. pariskunnan käyttöön. Kaikissa huoneissa on vakiovarusteena keskiriskin makuuhaavapatjalla varustettu, sähköllä toimiva hoivasänky, yöpöytä ja vaatekaappi, naulakko, paloturvalliset verhot sekä valaistus. Huone on asiakkaan koti. Asukkaan omaiset voivat vierailla ja oleskella asukashuoneissa tai yhteisissä tiloissa, ja yöpyä tarvittaessa (esim. saattohoitotilanne) asukkaan huoneessa. Asukkaat voivat sisustaa omaa huonettaan omilla kalusteilla ja tuoda huoneeseensa tärkeitä henkilökohtaisia tavaroita. Esteettömyys ja turvallisuus tulee huomioida huoneen sisustuksessa. Asukasta/omaista suositellaan ottamaan kotivakuutus. Asunnosta laaditaan asukkaan kanssa kirjallinen vuokrasopimus.

Yhteisiä tiloja asukkailla on yhdistetty ruoka-/päiväsali olohuonealueineen, erillinen pienempi olohuone, lasitettu terassi sekä saunatilat. Myös aidattu piha-alue on kaikkien yhteisessä käytössä. 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 tuomaan kodikkuutta.

Henkilöstön käytössä olevia tiloja ovat mm. hoitajien tauko- ja työskentelyhuone, lääkehuone, johtajan huone, kodinhoitohuone, siivoushuone, varastotilat ja valmistuskeittiö. Näihin on pääsy vain henkilöstöllä turvallisuuden ja rauhallisen työympäristön varmistamiseksi.

Toimitiloille on tehty alkuvaiheessa käyttöönottotarkastus ja sen jälkeen takuutarkastukset sekä toimitilakatselmuksset. Toimitilat vaatimukset täyttävät kaikki yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen asumisen vaatimukset.

Käytössä olevat apuvälineet ovat kaikki asianmukaisia terveydenhuollon ammattilaisten yleisesti käytössä tyyppihyväksytyjä olevia kalusteita ja laitteita. Kaikkiin välineisiin, kuten sähkösätkyihin ja nostolaitteisiin ja erilaisiin käytössä oleviin mittauslaitteisiin on saatu laitteentoimittajan järjestämä koulutus. Berner Oy ylläpitää Trackinno laiterekisteriä ja huolehtii vuosittain laitehuolloista.

Kiinteistöhuolto Kotikatu huolehtii kiinteistöhuollon tehtävistä kiinteistöhuollon sopimuksen mukaisesti sekä palo- ja pelastuslaitteiden kunnon tarkastamisesta ja vuosihuoltojen toteutumisesta. Sopimukseen kuuluu säännöllisesti viikoittain kuuluvia sekä harvemmin toteutettavia tehtäviä. Kiinteistöhuollon huoltosopimukseen kuuluu viikoittain tehtävät kiinteistökierrokset sekä ulkotilojen säännölliset kunnossa pidot. Tarvittaessa on mahdollista saada apua kiinteistöhuollolta myös päivystysnumerosta 24/7. Huoltopyynnot tehdään Fatman-järjestelmän kautta sähköisesti.

Erityistilanteissa, kuten epidemioiden ja pandemioiden aikana, vierailuja ja läheisten oleilua talon tiloissa voidaan joutua rajoittamaan. Erityistilanteista tiedotetaan ajantasaisesti läheisiä.

Asukkaan henkilökohtaisia asioita (mm. hoitoneuvottelut) voidaan käsitellä yksikössä asukashuoneessa, hoitajien taukotilassa ja pienessä olohuoneessa

Viimeisin ympäristöterveydenhuollon tarkastus tehtiin: 8.12.2022

Viimeisin terveystarkastus tehtiin: 10.4.2024

Viimeisin palotarkastus tehtiin: 20.4.2023

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta kuuluu Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä riskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon välineitä ja hoitotarvikkeita annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet ja silmälasit. Lääkinnällisen laitteen tunnistaa MD-symbolista ja CE-merkistä.

Varmistamme aina palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Mainiokoti Hertta tarjoaa asukkaille sähkökäyttöisen hoivasängyn,

sähkökäyttöiset henkilönostimet sekä peseytymiseen tarvittavat apuvälineet kuten suihkulavetit. Yksikön johtajalla on kokonaisvastuu terveydenhuollon välineiden ja laitteiden toimivuudesta ja asianmukaisuudesta. Yksikön laite- ja välinerekisteriin (Spotilla) on kirjattu kaikki yksikössä käytössä olevat laitteet. Hoitohenkilöstö suorittaa laiteluvat Mainiokotien Moodle-oppimisympäristössä.

Yhteistyökumppanimme suorittaa asukkaiden hoitotyössä käytettävien laitteiden ja välineiden huollon vuosittain. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti ja se dokumentoidaan. Huoltojen kontrolloinnista ja kalibroinneista vastaa yksikössä nimetty laite- ja välinevastaava. Tarvittaessa yksikköön voidaan hankkia apuvälineitä, mm. hoivatuoleja. Pitkäaikaisseurantaan vaaditut terveydenhuollon tarvikkeet kuten esim. verensokerimittarit toimitetaan asiakkaalle hyvinvointialueen hoitotarvikejakelusta. Asukkaille voidaan myös lainata apuvälineitä apuvälinepalvelusta, jolloin välineet huolletaan sitä kautta. Mahdolliset muut teknologiset ratkaisut hankitaan tarvittaessa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan ja ne kuvataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Terveydenhuollon 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 asiakkaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Asiakkaan 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: Fimea - Lääkinnälliset laitteet. Ohjeet löytyvät myös yksikön intranetistä.

Mainiokoti Hertassa varmistamme asukasturvallisuuden riittävällä ja ammattitaitoisella hoitohenkilökunnalla, joka on paikan päällä 24 h/vrk. Hoitajilla on puhelimet mukanaan joka työvuorossa. Johtajalla, sairaanhoitajilla ja tiiminvetäjällä on oma matkapuhelin. Henkilöstön täydennyskoulutuksella varmistamme mm. ensiaputaitojen ylläpidon ja pelastusharjoituksia ja turvakävelyjä järjestetään säännöllisesti. Henkilöstön opastus käytössä olevaan teknologiaan tapahtuu perehdytyksen yhteydessä.

Mainiokoti Hertassa on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja sprinklerointi sekä niiden säännöllinen tarkastus ja huolto. Paloilmoitinjärjestelmä toimii suora hälytysjärjestelmänä

hätäkeskukseen ja huoltoyhtiöön. Ilmanvaihto toimii koneellisesti. Nämä tarkistetaan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Ulko-ovet ovat turvallisuussyistä lukittuina ja ne toimivat sähköisesti ja manuaalisesti. Kiinteistössä ei ole kameravalvontaa. Ulko-ovissa ja lääkehuoneen ovesa on kulunvalvontajärjestelmä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Teknologian vikatilanteissa ollaan yhteydessä kiinteistöhuoltoon tai laitteen huollosta vastaavaan tahoon. Akuutit ja välttämättömät huolto- tai korjaustarpeet hoidetaan päivystysluonteisesti. Jos huoltoviive on jonkin laitteen osalta pitkä, pyritään laite korvaamaan toisella tai kehittämään asianmukainen tilapäisratkaisu.

Asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen huomioidaan hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa. 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.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Mainiokoti Hertassa on Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet. Hoivakodin johtaja vastaa yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa lääkehoitosuunnitelman päivitysprosessista ja siitä, että sen sisältö on linjassa tilaajan vaatimusten sekä muuttuvan lainsäädännön kanssa. Mehiläisen sosiaalipalveluiden lääkitysturvallisuuden laatupäällikkö ohjaa ja ohjeistaa lääkehoitoon ja -turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja lääkelyn allekirjoituksesta vastaava henkilö (Mehiläisen sosiaalipalveluiden johtava lääkäri) on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman on allekirjoittanut hoivakodin vastuulääkäri. Lääkehoitosuunnitelman mukaisesta lääkehoidon toteutuksesta sekä lääkehoidon asianmukaisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Toteutumista seurataan tarkistuslistoilla ja kuittauksilla sekä lääkehoidon poikkeamilla. Vastaava sairaanhoitaja yhdessä johtajan kanssa vastaa. Poikkeamiin reagoidaan välittömästi ja henkilökunnan kanssa tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikko- ja kuukausikokouksissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Yksikössä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvalliset hoitotyöntekijät. Koontilista lääkeluvallisista hoitajista on nähtävillä lääkehoitohuoneen ilmoitustaululla. Jokainen yksikön lääkeluvallinen työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan tutustuneensa lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Sairaanhoitaja
Julia Kamula, p.040 1680968
julia.kamula@mainiokodit.fi

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Mainiokoti Hertassa huomioidaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Toimimme rekisterinpitäjänä ainoastaan itsemaksaville asiakkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja eli Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. Henkilötietojen kirjaamiseen, käsittelyyn, säilyttämiseen ja siirtämiseen sovelletaan lainsäädäntöä. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön johtaja.

Kirjaaminen kuuluu osana perehdytyskokonaisuuteen, jonka jokainen uusi työntekijä suorittaa. Perehdytyksessä painotetaan salassapidon tärkeyttä. Yksikössä on käytössä sähköinen 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 ja asukkaiden tietoja ei ole nähtävillä työpöydillä tai seinillä niin, että ulkopuoliset voivat ne nähdä. Työntekijät myös huolehtivat tietokoneiden lukitsemisesta lähtiessään työpisteestä.

Asukastietojärjestelmässä käytetään tehtävänhallintajärjestelmää sekä rakenteista kirjaamista. Kaikille asukkaille on laadittu tehtävänhallintaan päivittäiset tehtävät, jotka toivat samalla myös tärkeänä perehdytystä tukevana ohjeena uusille työntekijöille ja keikkalaisille. Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka auttaa, tukee ja kouluttaa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Hän seuraa myös päivä- ja viikkotasolla kirjaamisen asiallisuutta, laatua ja riittävyyttä yksikönjohtajan sekä tiiminvetäjän kanssa. Yksikössä käytetään pääasiallisesti mobiilikirjaamista, joka tapahtuu reaaliaikaisesti. Kirjaamiskoulutuksia on säännöllisesti tarjolla henkilöstölle. Kirjaamisohjeet löytyvät myös intranetistä. Asiakastietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Sähköisessä

perehdytysohjelmassa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja -tunti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana. Työsopimuksessa työntekijä allekirjoituksellaan sitoutuu salassapitoon ja henkilökohtaisten verkkotunnusten saamisen edellytyksenä on käyttäjäsitoumuksen allekirjoittaminen, joka käydään työntekijän kanssa läpi. Tietosuoja-asioita käydään läpi sekä yleisessä perehdytyksessä että asukaskirjausjärjestelmän koulutuksessa. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi). Väärinkäytöstä epäillessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

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

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

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

Ohje salatun sähköpostin käyttöön:
[Salatun sähköpostin lähettäminen.docx](#)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:
Mehiläisen tietosuojavastaava
Kim Klemetti
p. 045 672 8286
kim.klemetti@mehilainen.fi

Mainiokotien tietoturvasuunnitelma löytyy sähköisenä Mainionetistä.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mainiokoti Hertassa asukkaat, heidän läheisensä, vierailijat ja yhteistyökumppanit osallistuvat yksikön palvelun ja toiminnan kehittämiseen. Läheiskirjeissä ja omaistenilloissa läheisiltä pyydetään palautetta toiminnasta, asukkaat antavat kehittämisideoita ja palautetta asukaskokouksissa. Palautteet voi antaa joko kirjallisena palautelomakkeella tai suullisena, jolloin henkilökunta kirjaa palautteen palautelomakkeelle tai yrityksen verkkosivujen palautekanavan kautta.

Mainiokodeissa palvelun laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatukyselyllä, johon asukkaat, läheiset ja henkilöstö voivat vastata esim. omalla kännykällä yksiköstä saatavan kyselylinkin kautta. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaille sekä henkilökunnalle. Laatukyselyn perusteella yksikölle muodostuu kuukausittainen laatuindeksi. Laatuindeksi perustuu Mainiokotien viiteen laatulupaukseen. Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikön viikkokokouksissa ja nostetaan tarvittaessa osaksi kehittämissuunnitelmaa ja hyödynnetään omavalvonnan sekä toiminnan/palvelun laadun kehittämisessä. Palautteeseen vastataan mahdollisimman nopeasti yksikönjohtajan toimesta. Virallisiin palautteisiin vastataan aina kirjallisesti.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asukkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. 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. Mainiokoti Hertan toimintojen riskienhallinnan kokonaisuudesta vastaa yksikön johtaja yhdessä koko henkilöstön kanssa Mainiokotien toimintamallien mukaisesti.

Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja / tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja – kyselyjä. Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Mainiokoti Hertassa olemme tunnistaneet mahdollisia riskejä ensisijaisesti seuraavissa toiminnoissamme:

- asukkaan lääkehoito
- tiedonkulku asukkaaseen liittyen esim. siirtojen yhteydessä
- toiminta poikkeustilanteissa esim. sähkökatko, vesivahinko ym.
- tietosuojaan liittyvät asiat
- fyysiseen ympäristöön, tiloihin ja asumiseen liittyvät asiat esim. liukas piha

Mainiokoti Hertassa olemme tunnistaneet ja arvioineet vuosittain myös henkilöstön työoloihin liittyviä riskejä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Mainiokoti Hertan riskien hallintaa ennaltaehkäisevät ja tukevat toimintatavat ja asiakirjat:

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Toimintaohje tulipalojen ja vesivahinkojen varalle
- Varautumissuunnitelma poikkeustilanteisiin
- Vuosittainen riskien kartoitus
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys ja työterveyshuollon tuki
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma sekä perehdytysohjeet ja -materiaali
- Poikkeamien ilmoittamisen ja käsittelyn toimintatavat
- Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet
- Lääkehoitosuunnitelma
- Läheispalautteet
- Koeaikakeskustelut, puheeksiottokeskustelut
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeet, mm. rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohteistukset
- Saattohoitotilanteisiin sekä kuolemantapahtumaan liittyvät ohjeistukset
- RAI-arviointijärjestelmä

Mainiokoti Hertassa poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja käsitellään seuraavasti:

- kun poikkeama, läheltä piti -tilanne, uhkatilanne tai tapaturma havaitaan, kirjataan poikkeamailmoitus (työtapaturmasta laaditaan työtapaturmailmoitus yksikönjohtajan toimesta)
- yksikönjohtaja, tiiminvetäjä ja/tai työsuojeluvaltuutettu aloittaa poikkeaman selvittämisen
- tapahtumat käsitellään yksikön tiimipalaverissa säännöllisesti ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu

- jatkotoimenpiteet kirjataan viikkokokousmuistioon ja niiden toteutumista seurataan
- jos kyseessä on asukastapahtuma, tapahtunut tilanne selvitetään asukkaan kanssa ja tarvittaessa hänen läheiselleen / edunvalvojalleen kerrotaan tapahtuneesta sekä korjaavista toimenpiteistä.
- vakavista poikkeamista tiedotetaan myös palvelun tilaajaa puhelimitse tai turvasähköpostilla, vakavista poikkeamista menee tieto myös aluejohtajalle ja Mainiokotien laatutiimille
- vakavista työ- ja/tai potilasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä tehdään omavalvontailmoitus aluehallintovirastolle. Vakavuus voidaan määrittää joko poikkeaman vakavan seurauksen tai korkean uusiutumisriskin perusteella

Poikkeamaprosessin kulku:



Mainiokoti Hertan henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön johtajalle, jos he tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Mainiokoti Hertan poikkeama- ja läheltä piti-tilanteista tehdään poikkeamailmoitus. Poikkeamat käsitellään henkilöstön viikkokokouksissa ja korjaavat toimenpiteet, aikataulu ja seuranta sovitaan. Poikkeamista sekä jatkotoimenpiteistä tehdään muistiomerkintä viikkopalaverimuistioon, joka löytyy tulostettuna hoitajien toimistosta ja sähköisenä yksikön omilta intranet sivuilta. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistiot. Mikäli poikkeamailmoitus, toimitilatarkastus tai palaute jonkin muun kanavan kautta johtaa toimintamallien tai toimintaohjeiden muuttamiseen, tapahtuu tiedottaminen muutoksista viikkokokouksissa.

Domacare-asukastietojärjestelmän kalenteriin kirjataan asukaskohtaisia muutoksia ja tapahtumia. Domacare-viesteillä voidaan parantaa tiedonkulkua. Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti –tilanteista sekä niiden takia tehdyistä muutoksista informoidaan asukasta itseään, hänen läheisiään / edunvalvojaa sekä hyvinvointialuetta, joka on sijoittanut asukkaan sekä tarvittaessa myös sijaintikunnan sosiaalitoimea. Vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden takia tehdyt muutokset käydään tarvittaessa läpi Mainiokotien johtoryhmässä, jolla pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa Mainiokotien yksiköissä. Mikäli poikkeama koskee alihankkijan toimintaa, tiedotetaan tästä alihankkijaa puhelimitse tai sähköpostilla. Alihankkijan kanssa sovitaan aina, miten poikkeaman korjaus tehdään ja miten tilannetta seurataan.

Yksikön hygienia – ja siivoustasolle asetetut laatuvaatimukset ja toimintaohjeet sekä asukkaiden omat yksilölliset hoito- ja kuntoutussuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisy ja leviämisen estäminen. Sekä hygienia- että siivousohjeet seurantalomakkeineen löytyvät yksikön intranet-sivuilta. Yksikön siivous- ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa yleisen hygieniatason ylläpitoa ja infektioiden leviämisen torjuntaa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2 / 2020). Yksikköön on nimetty oma hygieniavastaava. Hygieniakoulutuksia järjestetään henkilökunnalle myös säännöllisesti ja kaikilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassia.

Henkilökunta osallistuu riskien arviointiin osana työsuojelua. Hoivakodissa tehdään säännöllisesti toimitilatarkastuksia, joiden yhteydessä henkilökunta voi myös tuoda esiin mahdollisia riskitekijöitä.

Raportoinnin työvälineenä Mehiläisellä toimii myös Power Bi-työkalu, joka mahdollistaa tehokkaan datan tuottamisen ja raportoinnin laajalle käyttäjäkunnalle.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO 9011, ISO 14001 ja ETJ+ vaatimukset. Mehiläinen tekee vuosittain toimittaja-arvioinnin ja auditointeja sekä toimittajakohtaisia riskiarvioita. Ostopalveluiden toimittajien tulee noudattaa Mehiläisen eettisiä ohjeita, paikallisia lakeja, sääntöjä ja ohjeita sekä mahdollisia kansainvälisiä lisävaatimuksia. Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa. Tilaajat ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Kun kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- ja 16 / tai terveystyöpalvelu, edellytämme alihankkijan esittävän tutkintotodistuksen sekä Valviran rekisteröintitodistuksen.

Palautetta saamme suoraan kodin asukkailta, vierailijoilta sekä henkilökunnalta. Käymme saamiamme palautteita läpi henkilöstön viikkopalaverissa. Annamme palautteen välittömästi palveluntuottajalle. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan/palveluntuottajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehinetissä olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan.

Mainiokoti Hertta tuottaa seuraavat palvelut ostopalveluna mainituilta alihankkijoilta:

- Hoitajakutsujärjestelmä: Tunstall
- Kiinteistöhuolto, palolaitteiston testaus: Kotikatu Oy
- Jätehuolto: Lassila&Tikanoja
- Lääkehoidon yhteistyöapteekki: Seitsemän Veljeksien Apteekki
- Elintarviketoimittaja: Kespro
- Tavaratoimittaja: Lyreco
- Apuvälineet, sänkyjen ym. huolto: Berner Oy (ent. Haltija)
- Domacare- asiakastietojärjestelmä ja sen ylläpito: Invian Oy
- Elintarvikeostot: Kespro
- Siivous-, puhdistus-, ja hygieniatuotteet sekä toimistotarvikkeet: Pamark Oy/Lyreco
- Palolaitteiston tarkastus ja huolto: Bravida
- Tägit, lukot: Certego

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikön johtaja vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Suunnitelma on nähtävissä yksikön verkkosivuilla:

<https://mainiokodit.fi/hoivakodit/mainiokoti-hertta>

Mainiokoti Hertta on laatinut myös yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa valmiussuunnitelman, kohdekortin ja evakuointisuunnitelman.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Mainiokoti Hertan omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikössä yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Se on käsitelty viikkokokouksissa. Samalla varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Koko henkilöstö lukee omavalvontasuunnitelman läpi ja kuittaa sen luettuaan erilliseen kuittauslistaan.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Mainiokoti Hertan verkkosivuilla:

<https://mainiokodit.fi/hoivakodit/mainiokoti-hertta>

Omavalvontasuunnitelma löytyy myös sähköisenä yksikön omista tiedostoista ja tulostettuna yksikön tuloaulan ilmoitustaululta. Omavalvontasuunnitelman muutokset ja päivitys käydään läpi viikkokokouksessa.

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain, jolloin mahdolliset muutokset päivitetään suunnitelmaan. Tarkastuksen yhteydessä omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan yhdessä koko työyhteisön kanssa viikkokokouksessa. Päivitys tapahtuu myös aina, kun tiedot esim. vastuuhenkilö muuttuvat. Päivitykset julkaistaan viiveettä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan organisaatiossa viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Havainnot omavalvontasuunnitelman toteutumisesta julkaistaan yksikön verkkosivuilla neljännesvuosittain.

Kerran vuodessa syksyisin, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelmasta ja omavalvonnan seurannasta vastaa:

Hoivakodin johtaja Heli Ronkanen

Vehnäpellontie 6

01900 Nurmijärvi

050 3092766

heli.ronkanen@mainiokodit.fi

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

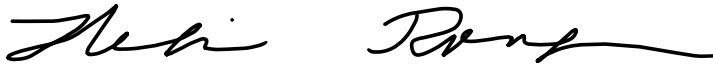
Paikka ja päiväys:

Nurmijärvi 15.12.2024

päivitetty 29.10.2025

päivitetty 13.2.2026

Allekirjoitus



Heli Ronkanen

Hoivakodin johtaja