



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI HORTENSIA

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA

KOSKEVAT TIEDOT 1

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....1

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet2

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 3

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset3

2.2 Vastuu palvelujen laadusta4

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet4

2.3.1 Asiallinen kohtelu5

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen.....6

2.4 Muistutusten käsittely.....7

2.5 Henkilöstö.....8

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....10

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi11

2.8 Toimitilat ja välineet12

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö12

2.10 Lääkehoitosuunnitelma13

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat14

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen15

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 16

3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	16
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	17
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	18
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	19
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	19
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	20
4.1	Toimeenpano.....	20
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	20

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Hoivamme Länsi-Uusimaa Oy
Katuosoite Arkadiankatu 21 , 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marina Räihä, Länsi-Uudenmaan ja Satakunnan Mainiokotien palvelujohtaja; marina.raiha@mehilainen.fi , 0406671720

Toimintayksikkö Mainiokoti Hortensia	Y-tunnus 3258733-6
Esihenkilö / vastuuhenkilö Suvi Turunen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) suvi.turunen1@mainiokodit.fi , 050-443 3449
Toimintayksikön katuosoite Nyhkäläntie 43 B	Postinumero ja toimipaikka 03600 Karkkila
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet	Asiakaspaikkamäärä 30
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue Kirjaamo, PL 33 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kirjaamo@luvn.fi vaihde: 029 151 2000
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to). p. 029 151 5838. sähköposti:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 3.5.2023	Palvelu, johon myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Hortensia on 30-paikkainen ympärivuorokautisen hoivan yksikkö ikääntyneille Karkkilassa. Tarjoamme asukkaillemme kodin, jossa heitä arvostetaan ja kunnioitetaan yksilöinä. Korostamme hoitotyössä asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioimista, jotta jokainen voi tuntea itsensä tärkeäksi ja arvostetuksi. Yhteistyö läheisten kanssa on keskeinen osa hoivan laatua ja asukkaiden hyvinvointia.

Henkilökunta on ammattitaitoista, koulutettua ja pysyvää. Työyhteisömme on tuttua, lämminhenkistä, auttavaista ja helposti lähestyttävää asukkaille, läheisille sekä muillekin yksikössä vieraileville.

Mainiokoti Hortensia sijaitsee lähellä Karkkilan palveluita. Yksikkö on pieni, viihtyisä ja kodikas. Meillä on asukashuoneita kahdessa osassa rakennusta ja niiden yhteydessä sijaitsevat viihtyisät oleskelutilat sekä ruokailutila. Asukkaat viettävät paljon aikaa yhteisissä tiloissa ja niissä myös järjestämme paljon erilaisia aktiviteetteja. Meillä on myös käytössä iso aidattu takapiha, jossa kesällä järjestämme ohjelmaa. Musiikkiesitykset, karaoke, leivonta, askartelu, maalaus, ulkoilu ja tuolijumppa ovat arjen mieluisia toimintahetkiä. Juhlapyhiä ja asukkaiden tasalukuisia syntymäpäiviä vietämme yhdessä kakkukahvien tai muiden tarjoilujen merkeissä.

Teemme myös yhteistyötä Karkkilan seurakunnan ja kulttuuritoimen kanssa. Kaverikoirat vierailevat yksikössämme, Karkkilan eläkeläiset järjestävät kuorotoimintaa sekä yksityinen fysioterapeutti järjestää liikuntatuokioita.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on keskeinen 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. 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 asian 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 omannäköisekseen
- 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. 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.

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.

Yksikössä on käytössä poikkeamailmoitusjärjestelmä. Yksikön johtaja ja tiimivastaava vievät poikkeamailmoituksina tulleet asiat käsittelyyn viikoittain henkilöstökokoukseen. Akuutit käsittelyä vaativat asiat käydään henkilöstön kanssa läpi välittömästi ja vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös hyvinvointialueen valvonnan vastuhenkilölle.

Toimintaamme ohjaavat puitesopimukset hyvinvointialueiden kanssa sekä voimassa oleva lainsäädäntö: Vanhuspalvelulaki, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden terveys- ja sosiaalipalveluista (980/2012), Laki sosiaali- ja terveyshuollon

järjestämisestä (29.6.2021/612), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) sekä Valvontalaki.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Palvelujohtaja seuraa ja varmistaa, että alueen yksiköissä toimitaan laadukkaasti lakien, ohjeistusten, viranomaismääräysten ja asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Yksikön johtaja on luvanvarainen vastuuhenkilö ja hänellä on kokonaisvastuu yksikön toiminnasta, laadun johtamisesta ja varmistamisesta sekä kehittämisestä. Tiimivastaava vastaa arjen toiminnan sujuvuudesta ja toimii yksikön johtajan varahenkilönä loma- ja muissa poissaolotilanteissa yhdessä nimetyn toisen yksikön johtajan kanssa.

Yksikössä aloittaa toimintansa keväällä -25 ohjausryhmä, johon kuuluu yksikön johtaja, tiimivastaava, lääkehuollosta vastaava sairaanhoitaja, saattohoitovastaava, kirjaamisvastaava, RAI-vastaava ja työsuojeluvaltuutettu. Ohjausryhmän jäsenet ovat oman vastuualueensa asiantuntijoita ja heidän kanssaan aloitetaan käymään kuukausittain läpi kunkin vastuualueen asioita, joita ohjausryhmä vie koko työryhmälle.

Yksikössä vakituisesti työskentelevillä hoitajilla on omahoidettavia asukkaita. Omahoitaja on omien asukkaidensa asioiden asiantuntija. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämänhistoriaan, toiveisiin ja tarpeisiin. Omahoitaja huolehtii asiakassuunnitelman toteutumisesta, asiakirjojen ja suunnitelmien päivittämisestä ajallaan sekä vastaa läheisyhteistyöstä.

Organisaation tukipalvelut, kuten laatutiimi ja HR tukevat ja ohjaavat yksikön toimintaa omien vastuualueidensa osalta.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaat tulevat palvelun piiriin pääsääntöisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen jonomenettelyn kautta. Vapaista asukaspaikoista tiedotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen määrittämän käytännön mukaisesti.

Käytämme asukkaiden toimintakyvyn ja palveluntarpeen arviointiin RAI-mittaria. RAI kartoittaa laajasti toimintakyvyn osa-alueita sekä voimavaroja ja RAI arviointivälineen käyttö iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa on vanhuspalveluissa lakisääteistä. RAI-arviointi tehdään asukkaalle kuukauden kuluessa yksikköön muuttamisesta. Arvioinnissa otetaan huomioon asukkaan ja hänen läheisensä näkemykset. RAI-arviointi päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Asukkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja tarpeen mukaisesti. Asukkaan muuttaessa yksikköön järjestetään kuukauden sisällä hoitoneuvottelu, johon kutsutaan mukaan asukkaan omainen/läheinen, sairaanhoitaja sekä asukkaalle nimetty omahoitaja. Omahoitaja tekee asukkaalle väliarvion 6 kuukauden välein ja tarvittaessa useammin ja lääkäri tekee tulotarkastuksen sekä vuositarkastuksen 1 x vuodessa.

Asiakassuunnitelman laadinnassa käytetään RAI-mittarin lisäksi tarpeen mukaan apuna muistia testaavaa MMSE-testiä ja masennusta mittaavaa GDS-15 myöhäisiän depressioseulaa, ravitsemustilan seurantaan MNA testiä, kaatumisvaaran seurantaan, kipumittaria sekä painehaavojen arviointiin Braden-mittaria. Verenpainetta ja painoa seurataan vähintään kuukausittain. Diabeetikoilla verensokeria seurataan säännöllisesti.

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

Yksikössä järjestetään viikoittain asukaskokous, johon asukkaat voivat osallistua tai ilmaista haluamansa asian esitettäväksi henkilökunnan kautta. Asukaskokouksesta laaditaan muistio ja nämä ovat asukkaiden ja läheisten nähtävillä asukaskansiossa.

Jos asukkaan vointi on heikentynyt niin, ettei hän kykene itse ilmaisemaan näkemystään, kuullaan asiassa läheisiä tai muuta asukkaan nimeämää hoidollisten asioiden edustajaa.

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.

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

Itsemääräämisoikeudesta ja sen rajoittamisesta kerrotaan kappaleessa 2.3.2.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Kohtelemme aina asukkaitamme tasavertaisesti, kunnioittavasti ja arvostavasti. Kaltoinkohtelua ehkäistään myös perehdytyksen ja koulutuksien avulla.

Mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee, on asian havainneella työntekijällä tai yksikön johtajalla velvollisuus puuttua asiaan välittömästi. Työntekijällä on velvollisuus tiedottaa yksikön johtajaa ja laatia kirjallinen ilmoitus asukkaan epäasiallisesta kohtelusta. Vanhuspalvelulain mukainen

huoli-ilmoitus tehdään Mainionetin poikkeamailmoitusjärjestelmään. Yksikön johtaja tiedottaa asiasta hyvinvointialueen valvonnan vastuuhenkilöä. Henkilöstö on tietoinen Valvontalain (741/2023) 29§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja osaa toimia sen mukaisesti.

Kaltoinkohtelun ilmetessä lähdetään tilannetta selvittämään välittömästi. Kaltoinkohtelu voi tapahtua työntekijän, toisen asukkaan tai läheisen toimesta. Yksikön johtaja selvittää tilannetta asianosaisten kanssa ja tiedottaa hyvinvointialueen valvonnan vastuuhenkilöä tilanteesta. Tilanteen selvittämisessä toimivat mukana myös alueen palvelujohtaja, organisaation laatutiimi ja liiketoimintajohtaja. Asukasturvallisuus on meille ensisijaisen tärkeää ja tilannetta selvitetään aina kokonaisvaltaisesti ja ratkaisuja tarkastellaan tilannekohtaisesti. Tarvittaessa konsultoimme viranomaisia, kuten hyvinvointialuetta, poliisia tai edunvalvojaa tilanteen selvittämiseksi.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen yksityiselämän suojaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mainiokoti Hortensiassa palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia. Käytännöt perustuvat eettisesti kestävään ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Lisäksi huomioidaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet.

Mahdollisista kulunrajoituksista sovitaan yhdessä asukkaan kanssa ne perustuvat lääketieteelliseen arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia. Mainiokoti Hortensiassa asukashuoneet ovat yhden hengen huoneita ja lisäksi 2 pariskunnalle tarkoitettua huonetta. Yksityisyys varmistetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Vierailijat ovat tervetulleita eikä vierailuaikoja ole rajoitettu. Huoneen varusteluun kuuluu hoivasänky, yöpöytä, verhot sekä valaistus. Aukkaat voivat itse tuoda lisäksi haluamiaan kalusteita ja tuttuja tavaroita turvallisuuden huomioiden.

Sosiaalihuollossa asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole enää käytettävissä. Rajoitustoimenpide on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, asukkaan ja läheisen kanssa. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset aina asiakkaan asiakastietojärjestelmään. Rajoittamistoimista tehdään päätös enintään kolmeksi kuukaudeksi ja rajoittamistoimenpidettä arvioidaan säännöllisesti.

Mainiokoti Hortensiassa rajoittamistoimenpide otetaan käyttöön tarkan harkinnan jälkeen ja lopullisen päätöksen tekee hoitava lääkäri. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan asiakkaan sekä omaisten kanssa. Rajoittaminen kirjataan Domacareen ja kirjaus tehdään joka kerta kun rajoittaminen toteutuu. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista käytetään vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää

tekojensa seurauksia, tai jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä.

On tärkeää aina arvioida miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä on rajoitteiden käytölle on että muita keinoja on jo kokeiltu ja ne on todettu riittämättömäksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja.

Mikäli rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, suoritetaan ne aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä. Jos asiakas pystyy ja kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtää tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja. Näistä tehdään kirjaus asiakkaan päivittäiskirjauksiin Domacareen.

Rajoittamistoimen tarpeellisuuden käyttöä arvioidaan aina ennen käyttöön ottoa. Tarpeellisuutta ja toimivuutta arvioidaan ja seurataan päivittäisessä arjessa sekä tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Yksikössä käytössä olevia rajoitustoimia ovat sängynlaidat, haaravyö ja hygienihaalari. Ulko-ovet pidetään lukittuina.

Jos asukkaalla ilmenee tarve edunvalvontaan, henkilöstö avustaa asukasta ja hänen läheistään prosessin käynnistämisessä. Henkilöstö avustaa asukasta ja läheisiä myös tarpeen mukaan asukkaalle kuuluvien etuuksien, kuten Kelan eläkkeensaajan asumis- ja hoitotuen tai toimeentulotuen hakemisessa.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten ja kanteluiden käsittelystä vastaa yksikön johtaja yhdessä alueen palvelujohtajan kanssa. Vastineen hyväksyy liiketoimintajohtaja. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen yksikön johtajalle tai hyvinvointialueen valvonnan vastuuhenkilölle kirjallisena. Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen/kantelun osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää välittömästi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla. Yhteystiedot ovat nähtävillä yksikön eteisen seinällä. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista

tiedotetaan aina myös liiketoiminta- sekä laatujohtajaa. Muistutuksesta ja vastineesta muistutukseen annetaan tieto myös hyvinvointialueen valvonnan vastuuhenkilölle. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Yksikön johtajan vastuu:

- Jokainen epäkohtailmoitus otetaan vakavasti, varmistetaan asukkaan turvallisuus ja aloitetaan selvitystyö
- Ilmoitukset kirjataan ja arkistoidaan
- Asiaan puututaan ja keskustellaan henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä
- Korjaavat toimenpiteet käytännön muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi aloitetaan välittömästi
- Ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti henkilöstökokouksessa
- Läpikäytyt ilmoitukset kirjataan henkilöstökokousmuistioon

Yhteystiedot Mainiokoti Hortensia, yksikön johtaja Suvi Turunen, sähköposti: suvi.turunen1@mainiokodit.fi , 050 4433449

Mainiokodit, palvelujohtaja Marina Räihä, sähköposti: marina.raiha@mehilainen.fi , 040 6671720

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kirjaamo, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue
kirjaamo@luvn.fi

Sähköinen linkki LUVN:n muistutuksiin

<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/muistutukset>

LUVN:n alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to) p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

2.5 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelun lähtökohtana on yksikön toimilupa ja palvelusopimukset. Ajankohtainen lainsäädäntö määrittää henkilöstömitoituksen.

Mainiokoti Hortensiassa työskentelee yksikön johtaja, vastaava sairaanhoitaja, tiimivastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avustaja sekä kaksi hoito-apulaista ja kokki.

Henkilöstön rekrytointi on jatkuva prosessi. Vapautuvaan vakituiseen tehtävään rekrytoidaan uusi työntekijä. Sijaisten rekrytointi tapahtuu suorina yhteydenottoina työnhakijoilta ja tarpeen mukaan avoimina hakuina. Avoimet tehtävät julkaistaan Duunitorilla sekä Mainiokotien omilla rekryisivuilla. Sosiaalista media voidaan hyödyntää myös rekrytoinnin tukena. Työntekijän

toivoessa siirtymistä organisaation sisällä pyritään siirto mahdollistamaan. Rekrytoinnin tukena toimii lisäksi Mainiokotien oma rekrytiimi.

Hakemusten perusteella valitaan työhaastatteluun kutsuttavat. Haastattelussa huomioidaan hakija kokonaisvaltaisesti. Työnhakijoilta kysytään suosittelevia/suosittelijoita, joihin ollaan yhteydessä ennen rekrytointia. Työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan Valviran Terhikki- ja Suosikki rekisteristä sekä todistuksista. Koeaikana työntekijän kelpoisuutta tehtävään arvioidaan työryhmän ja yksikön johtajan toimesta. On tärkeää, että palkattava henkilö kohtaa asukkaat arvostavasti, on ammattitaitoinen ja soveltuu persoonaltaan työryhmään. Tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tarkistetaan työnhakijalta aina. Iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevän rikostausta selvitetään valvontalain 28§:n perusteella. Yksikköön palkattava henkilö esittää rikostaustaotteen ennen työsuhteen alkamista yksikön johtajalle.

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

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työntekijät sekä asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Mainiokodeilla on käytössään sähköinen perehdytysjärjestelmä, jonka vakituiset työntekijät suorittavat. Sähköistä perehtymistä suositellaan myös keikkalaisille. Sähköisessä perehdytysmateriaalissa käydään läpi kattavasti Mainiokotien yleisiä asioita ja ohjataan työntekijää selvittämään lisäksi yksikön omia toimintaohjeita. Työntekijät pääsevät sähköiseen perehtymisen materiaaleihin muun muassa Mainionetin kautta. Tarvittavat tunnukset hän saa yksikön johtajalta tai tiimivastaavalta. Tiimivastaava, yksikön johtaja ja perehdyttäjä perehdyttävät työntekijän järjestelmiin ja työn yksityiskohtiin. Koko henkilökunta toimii tukena uuden työntekijän perehtyessä. Apuna järjestelmiin perehtymisessä toimivat myös IT-tukihenkilöt. Tiimivastaava seuraa uuden työntekijän perehtymisen edistymistä.

Perehtyminen on hyvä aloittaa lukemalla ensimmäisenä ajantasainen Mainiokoti Hortensian omavalvontasuunnitelma ja sisäistämällä se. Perehtyminen on jatkuva prosessi, jota perehtyjä arvioi perehdytyksen tukihenkilön, yksikön johtajan ja tiimivastaavan kanssa. Perehtyjää opastetaan kuinka hän voi oma-aloitteisesti etsiä tietoa ja mistä materiaalit ovat löydettävissä. Mainionetistä löytyy materiaalia perehtymisen tueksi.

Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivinen toimija ottaen itse vastuun perehtymisestään.

Perehdyttäjä:

- Opastaa työhön, sähköisiin järjestelmiin ja tiedon lähteille
- Kertaa asioita
- Varmistaa oppimista
- Antaa palautetta ja informoi yksikön johtajaa perehtymisprosessin onnistumisista ja haasteista

Perehtyjä:

- Ottaa aktiivisesti selvää asioista
- Kysyy, ellei tiedä tai löydä tietoa
- Seuraa omaa oppimistaan ja tuo yksikön johtajan tietoon perehtymisprosessin onnistumiset ja haasteet

Jatkuvana koulutuksena järjestetään lääkehoidon LOVE verkkokoulutusta. Koulutetut hoitajat suorittavat LOVE koulutuksen. LOVE-koulutuksen pakollisia suorituksia ovat LOP teoria, laskut ja PKV sekä Kipu1. Sairaanhoidajat suorittavat tämän lisäksi LOVen rokotusosion sekä KIPU2- osion. Lisäksi kaikkia kannustetaan suorittamaan LOVen GER-osio/osiot. Yksikön sisäisesti pyritään järjestämään erilaisia koulutuksia ja perehdytystilaisuuksia. Tämän lisäksi työntekijöiden käytössä ovat Mainiokotien verkkokoulutukset. Saattohoitovastaava, RAI-vastaava, kirjaamisvastaava ja lääkehoidosta vastaava osallistuvat jatkossa omien vastualueidensa koulutuksiin säännöllisesti ja kouluttavat tiedon yksikön muulle henkilökunnalle.

Laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivan opiskelijan osaamista varmistetaan keskustelemalla ja havainnoimalla. Riittävän koulutuksen saaneelle opiskelijalle voidaan myöntää yksikkökohtainen lääkelupa ja hänelle nimetään lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Lääkelupa liitetään opiskelijan opintorekisteriote, josta ilmenee opintosuorituksen laajuus ja suoritettu lääkehoidon koulutus.

Henkilöstön koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Koulutuksessa painotetaan RAI osaamista, hoitotyön kirjaamista, saattohoitoa, ergonomiaa sekä muistisairaankohdaamista. Mainiokotien koulutuskalenteriin on koottu tietoa valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Mehiläisen Moodle-oppimislustalta löytyy erilaisia videokoulutuksia, jotka ovat kaikkien työntekijöiden katsottavissa. Suorituksen jälkeen työntekijä merkitsee itse kurssin suoritetuksi ja tieto tästä rekisteröityy työntekijän tietoihin henkilöstöjärjestelmä WorkDayhin. Koulutuksia järjestetään sekä organisaation sisäisinä että ulkopuolisina koulutuksina.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelu. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan koulutuksen tarpeet ja ne kirjataan osaamisen kehittämissuunnitelmaan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilökunnan riittävyyttä ja henkilöstömitoitusta seurataan päivittäin.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon ajankohtainen lainsäädäntö ja viranomaisten ohjeistama henkilöstömitoitus sekä puitesopimukset. Henkilöstömitoitus on lakisääteisen mukainen.

Työryhmässä arvioidaan tarvetta eri vuorokauden aikoina ja työaikoja voidaan muuttaa yhteisellä sopimuksella asukkaiden avuntarpeen mukaan. Toteutuneita tunteja seurataan vähintään viikoittain. Mainiokoti Hortensialla on oma sijaisryhmä. Sijaislistalla olevat haluavat omista lähtökohdistaan ja elämäntilanteestaan johtuen tehdä töitä sijaisena. Kaikkien

hoitotyöntekijöiden pätevyys tarkistetaan Valviran Terhikki- ja Suosikkirekistereistä ja opiskelijoilta pyydetään esitettäväksi opintosuoritusote.

Äkilliset vuoropuutokset ilmoitetaan sijaisista muodostetun WhatsApp-ryhmän kautta tai suorilla yhteydenotoilla työntekijöille. Vakituksella henkilöstöllä on myös mahdollisuus tehdä lisävuoroja halutessaan äkillisiä poissaoloja täytettäessä. Vuosilomasijaisuudet pyritään täyttämään aina ennalta mahdollisuuksien mukaan. Uusia keikkalaisia palkataan jatkuvasti, jotta sijaisryhmä olisi mahdollisimman kattava.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lääkäripalvelut ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämänä ostopalveluna Mehiläisen lääkäripalveluiden kautta. Mainiokoti Hortensian vastuulääkärinä toimii Mehiläisen lääkäri Jukka Tuominen, joka käy hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti kerran kuukaudessa lähikierrolla ja pitää puhelimitse etäkierrot kerran viikossa. Asukkaille tehdään tulotarkastus kuukauden aikana muutosta sekä vähintään kerran vuodessa vuositarkastus. Päivystysaikoina toimii Mehiläisen takapäivystys.

Yksikön johtaja, tiimivastaava ja sairaanhoitajat huolehtivat, että hoitohenkilökunta osaa toimia yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa. Asukkaan tilannetta ja avuntarvetta arvioidaan moniammatillisessa tiimissämme ja otetaan yhteys tarvittaviin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjiin. Yhteistyötahoja ovat mm. Liikkuva sairaala LiiSa, erikoissairaanhoidon osastot, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu ja hammashoito.

Konsultaatioapuna sekä apuvälineiden lainauksessa toimii Nummelan fysioterapia. Yksikössä käy yksityinen fysioterapeutti pitämässä ryhmäliikuntaa. Lisäksi asukkaat voivat omakustanteisesti ostaa yksilöllistä kuntoutusta yksityiseltä fysioterapeutilta.

Yksikön yhteistyöapteekkina toimii Karkkilan apteekki, johon avataan asukkaille tilit. Annosjakelulääkkeet toimitetaan apteekista kahden viikon välein sekä muut annosjakelun ulkopuoliset lääkkeet viikon välein. Kiireelliset lääkkeet toimitetaan saman vuorokauden aikana.

Hoitajat ovat tarvittaessa yhteydessä hoitavaan yksikköön ja aina läheisiin asukkaan siirtyessä perusterveydenhuoltoon tai erikoissairaanhoitoon. Yhteistyö pidetään saumattomana ja huolehditaan riittävien tietojen siirtymisestä yksiköiden välillä.

Asukkaan muuttaessa uuden asukkaan tiedot vastaanottaa yksikön johtaja ja tiimivastaava tai muu vuorossa oleva vastuuhoitaja. Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidon tietojen vastaanottamisesta ja sähköiseen järjestelmään kirjaamisesta päävastuussa on yksikön johtaja ja tiimivastaava tai muu vuorossa oleva vastuuhoitaja. Vuorossa oleva vastuuhoitaja on yhteydessä lähettävään tahoon, asukkaan läheisiin ja/ tai kotihoitoon lisätietojen saamiseksi tarvittaessa.

Päävastuu läheisyhteistyöstä on asukkaan omahoitajalla. Omahoitaja on säännöllisesti yhteydessä läheisiin tiedottaen läheisiä asukkaan asioista ja hänen tarpeistaan. Omahoitaja sopii läheisten kanssa yhteistyömuodoista ja huolehtii, että toimitaan niin kuin on sovittu. Omahoitaja tiedottaa muuta työryhmää yhteistyöstä ja toimii aktiivisesti varaomahoitajan kanssa huolehtien, että yhteistyö toimii myös hänen lomiansa aikana.

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Hortensiassa toimitilat on otettu käyttöön 5/2023 ja tilat ovat esteettömät ja kodinomaisesti kalustetut.

Yksikössä on 30 asukashuonetta. Huoneissa on valmiina hoiva-sänky, yöpöytä, verhot sekä valaistus. Asukas voi tuoda omia huonekaluja ja muita henkilökohtaisia tavaroita kodinomaisuuden lisäämiseksi.

Kaatumisriskin vuoksi emme suosittele mattoja. Tarvittaessa autamme asukasta huoneen sisustamisessa mahdollisuuksien mukaan. Esteettömyys ja turvallisuus tulee aina ottaa huomioon huonetta sisustettaessa.

Asukashuoneissa on invamitoitetut wc-suihkutilat.

Yksikössä on oma valmistuskeittiö ja ruokailutila, jossa asukkailla on mahdollisuus ruokailla, seurustella ja osallistua aktiviteetteihin sekä yhteisiin tapahtumiin. Yksikössä on pesu- ja saunatilat. Lisäksi lääkehoitohuone, toimistot, yksikön johtajan huone, sekä henkilökunnan taukotila sekä siivousvälineille erillinen tila, pukutilat ja WC. Hoivakodin sisäpihalla on aidattu turvallinen piha sekä lasitettu terassi asukkaiden käyttöön.

Läheisillä on mahdollisuus vierailla asukkaiden luona vapaasti. Läheiset voivat olla asukkaan kanssa hänen huoneessaan sekä yleisissä tiloissa, jos tartuntatautilanne sen sallii.

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

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kiinteistö on varustettu automaattisella sprinkleri- ja paloilmoitinjärjestelmällä.

Paloilmoitinkeskus on yksikön pääovesta sisälle tultaessa vasemmalla. Kuukausittaisesta testaamisesta vastaa kiinteistöhuolto VRT Oy. Vuosittaiset tarkastukset tekee sopimustoimittaja.

Lääkinnällisiä laitteita on CRP-Hb pikamittari, happisaturaatio, otoskooppi, verenpainemittarit, lämpömittarit, imulaite, stetoskooppi ja verensokerimittarit.

Mainiokoti Hortensiassa on käytössä sähköinen Domacare -asiakastietojärjestelmä johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun asukas muuttaa Mainiokoti Hortensiaan. Kirjaamisvelvoitteesta on myös säädetty laissa. Yksittäisen asiakkaan asukastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Mainiokoti Hortensiassa tehdään jokaisessa vuorossa tarvittavat kirjaukset

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla.

Mainiokoti Hortensiassa on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä jonka avulla asukas

tavoittaa hoitajan painamalla hälytys ohjautuu suoraan hoitajien android-puhelimiin. Kiinteistössä ei ole kameravalvontaa talon ulkopuolelle. Mainiokoti Hortensia ulko-ovet ovat turvallisuussyistä lukittu. Lisäksi on käytössä hätäpainike joka ohjautuu suoraan Karkkilan Vartiointi palveluun. Mainiokoti Hortensiassa on lääkehuoneessa kameravalvonta 24/7. Yksikön johtaja vastaa laitteiden tilauksista hankinnan laatimien puitesopimusten ja yksikön budjetin mukaisesti ja vastaa yksikköön tilattavista lääkinnällisistä laitteista. Yksikön johtaja vastaa henkilökunnan laiteperehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista sekä seuraa lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamista. Yksikön johtaja vastaa lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta yhdessä laitevastaavan kanssa sekä seuraa säännöllisesti oman yksikkönsä lääkinnällisten laitteiden aiheuttamia vaaratilanneilmoituksia ja vastaa korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta. Yksikön johtaja käsittelee laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset sekä organisoii ja vastaa siitä, että laitevalmistajalle ja Fimealle ilmoitetaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät.

Lääkinnällisten laitteiden käyttäjät huolehtivat, että saavat tarvitsemansa perehdytyksen yksikössä käytettäviin lääkinnällisiin laitteisiin ja kertovat yksikön johtajalle, jos kokevat osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta. Käyttäjät pitävät huolta osaamisen ylläpitämisestä ja tekevät poikkeamailmoituksen lääkinnällistä laitetta koskien, mikäli tällaisen 14 tapahtuman huomaavat tai ovat itse osallisena. Laitekoulutuksiin osallistuminen dokumentoidaan.

Apuvälineistä ja muista terveydenhuollon laitteista pidetään laiterekisteriä, josta näkyy laitteen toimittaja, hankintavuosi sekä huollot. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä oman sisäisen haattatapahtumailmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealla ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuoajalle tai jakelijalle. Työntekijät ovat tietoisia vaaratapahtumailmoitus-käytännöistä ja on velvollinen viipymättä ilmoittaa epäkuntoisesta tai viottuneesta apuvälineestä tai laitteesta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Turvallinen lääkehuolto perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n turvallinen lääkehoito oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma, johon koko henkilökunta on perehdytetty.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Työntekijät ovat velvollisia perehtymään päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma lähetetään laatutiimin kautta hyväksyttäväksi ja lääkärin allekirjoitettavaksi.

Omavalvonnassa seurataan lääkelupien suorittamista sekä niiden voimassaoloaika. Mainiokoti Hortensian lääkehuollosta vastaa lääkehoitovastaava sairaanhoitaja yhdessä tiimivastaavan sairaanhoitajan kanssa.

Asukkaiden lääkehoidon toteuttamisessa käytetään koneellista annosjakelua. Osa lääkkeistä kuitenkin joudutaan jakamaan dosettiin.

Asukkaiden lääkkeet säilytetään erikseen lukitussa tilassa, jonne pääsy on vain lääkeluvallisella henkilökunnalla.

Lääkepoikkeamat kirjataan Mainionetin poikkeamalomakkeelle ja ne käsitellään viikottain henkilöstön palaverissa. Poikkeamiin johtaneisiin syihin perehdytään huolella ja mahdollisia virheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennaltaehkäisyyn, tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

Lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja yhdessä tiimivastaava sairaanhoitajan ja yksikön johtajan kanssa. Mainiokoti Hortensian lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9.10.2024.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Mainiokoti Hortensiassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan jokaisessa työvuorossa. Työntekijä käyttää DomaCare asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Yksikköön nimetään kirjaamisvastaava joka perehdyttää DomaCare asiakastietojärjestelmään ja kouluttaa kirjaamisen teknisesti ja sisällöllisesti henkilökunnalle. Asiakastietojärjestelmään on koulutuksia Workdayssa ja Moodle-oppimisympäristössä. Kirjaamisen laatua seuraa yksikön johtaja yhteistyössä kirjaamisvastaavan kanssa. Jokaisessa työvuorossa kirjataan asukkaan tietoihin tarvittava asukastyön kirjaus DomaCare asiakastietojärjestelmään. Kirjauksiin tulee työntekijän nimi sekä ammattinimike.

Hoitajilla on käytössään mobiililaitteet reaaliaikaisen kirjaamisen toteuttamiseksi. Kaikki asukkaita koskevat tiedot ovat tietosuojan piirissä. Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen allekirjoittamisen yhteydessä. Harjoittelijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen. Kaikki työntekijät suorittavat organisaation oman tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.

Jokaisen Mainiokoti Hortensiassa toimivan velvollisuus on pitää salassa ulkopuolisilta kaikki asukkaita koskeva tieto.

Yleinen tietosuojalaki edellyttää käsittelijältä tietoturvaan liittyvien poikkeamien raportointia rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Sosiaalihuollon yksiköissä mahdollisesti tapahtuva tietosuojaloukkaus raportoidaan rekisterinpitäjälle viivytyksettä siitä, kun loukkaus on havaittu, kuitenkin viimeistään 12-72 tunnin sisällä sopimuksesta riippuen.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Mehiläisen tietosuojavastaava
Kim Klemetti p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaiden ja heidän läheistensä kuuleminen ja huomiointi on tärkeä osa toimintaamme.

- Asukkaita ja läheisiä kuullaan arjessa kohtaamisten ja keskustelun kautta.
- Asukkailla on mahdollisuus osallistua viikoittain asukaskokoukseen. Asukaskokouksessa käydään läpi ajankohtaisia asioita ja kysellään asukkailta palautetta. Asukaskokousmuistio on myös läheisten luettavissa asukaskokouskansiossa.
- Läheisille pidetään erillinen Teams/lähetapaaminen ajankohtaisista asioista neljä kertaa vuodessa.
- Asukkailta ja läheisiltä kerätään palautetta kuukausittain laatuindeksikyselyllä.
- Palautetta voi antaa myös suullisesti sekä kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla suoraan yksikön johtajalle suvi.turunen1@mainiokodit.fi
- Palautetta toiminnasta on myös mahdollista antaa Mainiokotien nettisivuilla www.mainiokodit.fi
- Mainiokodit toteuttavat vuosittain läheiskyselyn.
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kerää asiakaspalautetta. Palautteen kerääminen tapahtuu hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla.

Asukkailta ja läheisiltä kerätään palautetta kuukausittain laatuindeksikyselyllä. Kyselyyn voi vastata niin usein, kuin haluaa. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mainiokotien viiteen laatulupaukseen: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki 2) turvallisuus 3) oma viihtyisyä koti 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Laatukyselyn avoimista vastauksista poimitaan kuukausittain kehittämiskohteita saadun palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelma on läheisten saatavilla yksikön internetsivuilla sekä tulosteena yksikön aulassa. Palautetta on mahdollista antaa suullisesti, sähköpostilla ja kirjallisesti. Palautteita hyödynnetään omavalvontaa kehitettäessä.

Palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa. Kaikkia saatuja palautteita hyödynnetään toimintatapojen kehittämiseen ja uudistamiseen yksikössä. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös yksikön vuosittaisen kehittämissuunnitelman laatimisessa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstökokouksissa.

Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalautteen kooste lähetetään yksikönjohtajalle ja palvelujohtajalle. Palaute käsitellään henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa ja läheisten kanssa Teamseissa/lähetapaamisissa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön johtaja vastaa omavalvontakyselyyn viikoittain.

Vaarojen arviointi tehdään vuosittain yksikön johtajan ja työsuojeluvaltuutetun vetämänä. Vaarojen arviointiin osallistuu henkilökunnan edustajia eri ammattiryhmistä. Kaikista toiminnan poikkeamista ja läheltä piti- tilanteista tehdään poikkeamailmoitus ja ilmoitukset käsitellään henkilöstökokouksissa.

Työympäristön riskejä arvioidaan päivittäin arjessa ja lisäksi kvartaaleittain pidettävillä turvallisuuskävelyillä ja toimitilatarkastuksilla. Jokaisella henkilöstön jäsenellä on lisäksi velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan ongelmista ja riskeistä yksikön johtajalle.

Laitteiden toimintaa arvioidaan päivittäin. Huolto ja korjaus tehdään aina tarpeen mukaan. Lisäksi apuvälineiden kunto tarkastetaan vuosittain apuvälinetoimittajan toimesta. Yksikön johtaja huolehtii, että yksikön omia apuvälineitä on riittävästi asukkaiden tarpeisiin nähden.

Työtilojen riskejä arvioidaan päivittäin. Jokainen työntekijä on velvoitettu tekemään huoltopyynnön kiinteistöhuollolle. Toimitilatarkastus tehdään kvartaaleittain.

Ergonomiaan kiinnitetään huomiota päivittäisessä työssä. Asukkaiden siirtotilanteita on hoitajan työssä useita kertoja päivässä ja siksi on riski työntekijöiden fyysiseen kuormittumiseen. Lisäämme tietoa ergonomisesta työotteesta ja apuvälineiden oikeanlaisesta käytöstä henkilöstön keskuudessa. Perehdytämme uudet työntekijät apuvälineiden käyttöön.

Kemikaalien osalta vaarana on, että kemikaalit joutuvat väärin käsiin tai niitä käytetään väärin. Varastot, joissa kemikaaleja säilytetään, pidetään aina lukittuna. Kaikissa kemikaaleja sisältävissä pakkauksissa on selkeät merkinnät. Käyttötiedotteet ovat saatavilla ja kemikaaleja käsittelevät työntekijät perehdytetään niiden oikeaoppiseen käyttöön. Kemikaaliluettelo on tehty ja päivitetty. Kemikaaliluettelo löytyy Mainionetistä ja on tulostettuna siivouskomerossa siivouskansiossa.

Työjärjestelyihin liittyviä riskejä ehkäisemme määrittämällä työnkuvat selkeiksi ja toimimalla niiden mukaan. Sijaisjärjestelyjä tehdään yhdessä sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Erikoistilanteissa pyydetään ja tarjotaan apua. Työvuorot suunnitellaan asukaslähtöisesti työturvallisuus huomioiden. Henkilöstön toiveet otetaan huomioon työvuoroja suunnitellessa. Tiedonkulkua parannetaan jatkuvasti. Palavereista tehdään muistiot. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea tiedotteet ja palaverimuistiot. Lisäksi jokaisen velvollisuus on lukea säännöllisesti omaa työ sähköpostiaan. Tarvittaessa asioista muistutetaan uudelleen yleisesti tai antamalla henkilökohtaista palautetta.

Perehdyttäminen tapahtuu sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Perehtymisen edistymistä seuraa yksikön johtaja ja tiimivastaava.

Työpaikan pelisääntöjen ja toimintatapojen noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Yhteisiä pelisääntöjä ja toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Ohjeistusten, muistioiden, viestien ja tiedotteiden lukeminen sekä havaituista riskeistä tiedottaminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Lääkehoidon riskit on arvioitu lääkehoitosuunnitelmassa.

Henkilöstön työkykyä edistetään asianmukaisella perehdytyksellä, koeaikakeskusteluilla, kehityskeskusteluilla, varhaisen välittämisen mallin aktiivisella käytöllä, työterveyshuollon tukitoimien aktiivisella käytöllä. Jokaisella työntekijällä on myös henkilökohtainen vastuu omasta työkyvystään.

Vaativissa asukastilanteissa hyödynnämme ensisijaisesti yksikön työntekijöiden osaamista ja ammattitaitoa. Yksikölle nimetty vastuulääkäri vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Lääkäreitä informoidaan asukkaan terveydentilaan liittyvistä ongelmista ja lääkärin määräyksiä toteutetaan. Vaaratilanteissa otamme tarvittaessa yhteyttä hälytyskeskukseen. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti Ensiapu ja Hätäensiapu- koulutuksia.

Paloturvallisuutta edistetään jatkuvasti. Turvallisuuskävelyt pidetään työsuojeluvaltuutetun toimesta kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Jokainen työntekijä huolehtii, että osallistuu kävelyihin vähintään kerran vuodessa. Henkilöstö tutustuu pelastussuunnitelmaan ja erityistilanteiden ohjeisiin. Yksikössä järjestetään säännöllisesti paloturvakoulutus.

Tietoturvasta ja salassapitovelvollisuudesta huolehtiminen kuuluu kaikille työntekijöille tietoturvakoulutus suorittamalla, tietoturvaohjeita ja salassapitovelvollisuutta noudattamalla.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltäpiti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaiden ja tarvittaessa läheisten kanssa.

Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaan saamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asukasturvallisuutta 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. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön johtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan

korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvonnan vastuuhenkilölle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Epäkohdalla voidaan tarkoittaa esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä ja kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkkejä asukkaan kaltoinkohtelusta ovat asukkaan töniminen, lyöminen, uhkailu, fyysinen tai taloudellinen hyväksikäyttö sekä epäasiallinen tai loukkaava puhuttelu. Vakavat puutteet asukkaan palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa sekä perushoivassa ja hoidossa ovat myös kaltoinkohtelua. Yksilön perusoikeuksien rajoittamista ei tule käyttää ilman, että kaikkia muita keinoja on ensin kokeiltu. Rajoittamiseen lähdetään vasta kun hoitava lääkäri on tehnyt päätöksen rajoittamisesta. Ilmoitus epäkohdasta tai sen uhasta tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoituslomake löytyy Mainionetistä poikkeamajärjestelmästä.

Asukkaan kaltoinkohtelua tai epäkohdan uhkaa havaittaessa ollaan ensijaisesti yhteydessä yksikön johtajaan. Ilmoituksen vastaanottaja informoi palvelujohtajaa. Yksikön johtaja ja palvelujohtaja ilmoittavat asiasta hyvinvointialueen valvonnan vastuuhenkilölle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan jossa pyritään tunnistamaan eri riskejä ja epäkohtia asukkaan saaman hoidon näkökulmasta. Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta yksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Mainiokoti Hortensian henkilökunta on tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49§:en mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja osaa toimia sen mukaisesti. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Mainiokoti Hortensiassa työntekijät tekevät ilmoituksen Mainionetin poikkeamajärjestelmän lomakkeelle: työntekijän ilmoitusvelvollisuus.

Yksikön johtaja tulostaa lomakkeen ja lähettää sen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen edustajalle sekä palvelujohtajalle. Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat kertomalla esihenkilölle, tiimivastaavalle, palvelujohtajalle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään viikkopalaverissa ja tarvittaessa välittömästi riippuen poikkeaman vakavuudesta.

Asukkaat, läheiset, omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit henkilökunnalle, esihenkilölle, palvelujohtajalle tai palveluntuottajalle. Palautteen voi

antaa myös kirjallisena tai nimettömänä vastaamalla kuukausittaiseen tyytyväisyyskyselyyn. Aukkaat voivat antaa palautteen myös viikoittain pidettävässä asukaskokouksessa tai omahoitajan kahden keskisissä keskusteluissa viikoittain. Mehiläisen sivuilta löytyy myös palautekanava.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintasopimuksen pohjana on palvelukuvaus, johon alihankkijan tulee sitoutua. Ostopalveluiden toimintaa arvioidaan säännöllisesti toteuttavilla sopimuskatselmuksilla asiakkaiden ja ostotoimittajien kanssa. Kun kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- ja/ tai terveyspalvelu, edellytämme alihankkijan esittävän tutkintotodistuksen sekä valviran rekisteröintitodistuksen. Laatua seurataan myös päivittäisessä toiminnassa, mm. omavalvonnan keinoin. Mikäli poikkeama koskee ostopalveluiden tai alihankkijan toimintaa, tiedotetaan tästä alihankkijaa puhelimitse tai sähköpostilla. Sekä ostopalveluiden että alihankkijan kanssa sovitaan aina, miten poikkeama tai reklamaatio korjataan ja miten tilannetta seurataan.

Mainiokoti Hortensiassa ostopalvelujen tuottajat:

Hoitajakutsujärjestelmä: Tunstall
Kiinteistöhuolto: VRT-yhtiöt
Jätehuolto: Kiertokapula Oy, Remeo Oy
Apteekki: Karkkilan apteekki (lääkkeiden annosjakelu)
Vartiointi: Karkkilan Vartiointi Oy
Pesulapalvelu, liinavaatteiden vuokraus/pesu: Comforta
Ruokatarvikkeet: Kesko
Hilda-sisältöpalvelu: Kardemummo Oy
Vaihtomatot: Lindström Oy
Apuvälineiden huolto: Berner Oy
Asiakastietojärjestelmä Domacare: Invian Oy

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma poikkeavien tilanteiden varalle. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja suunnitelmaa sekä sen eri osa-alueita käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Valmiussuunnitelma löytyy viranomaiskansista ja www.pelsu.fi sivulta pelastussuunnitelman liitteenä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Mainiokoti Hortensian omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön johtaja Suvi Turunen 050 443 3449 suvi.turunen1@mainiokodit.fi

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikössä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstö tutustuu huolella omavalvontasuunnitelmaan ja näin varmistetaan henkilöstön omavalvontaosaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan.

Kaikki työntekijät ovat velvoitettuja lukukuittaamaan valmiin suunnitelman.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan, joka löytyy mainiokodit.fi sivuilta. Omavalvontasuunnitelma löytyy:

Sähköisenä

- Nettisivulla www.mainiokodit.fi
- Mainionetin yksikkösivulla, pääsy yksikön työntekijöillä

Paperitulosteena

- Läheisten kansiossa yksikön eteisessä
- Viranomaiskansiossa hoitajien toimistossa

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Alueen palvelujohtaja tekee yksikköön omavalvontakäynnin kaksi kertaa vuodessa ja lisäksi omavalvontaohjaaja käy yksikössä omavalvontakäynnillä kaksi kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan yksikön johtajan toimesta kerran vuodessa, jolloin mahdolliset muutokset päivitetään suunnitelmaan. Päivitys tapahtuu kuitenkin aina, kun tiedot esim. vastuuhenkilöstä muuttuvat. Tarkastuksen yhteydessä suunnitelmaa arvioidaan yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Karkkila **18.11.2025**

Allekirjoitus: *Suvi Turunen*
Suvi Turunen