



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Mainiokoti Solina

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	5
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	11
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
2.8 Toimitilat ja välineet.....	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	24
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	24
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	27
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	29
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	29

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	33
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	35
4.1 Toimeenpano	35
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Hoivamme Satakunta Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja Peter Rögård, peter.rogard@mainiokodit.fi , p. 045 671 7223

Toimintayksikkö Mainiokoti Solina	Y-tunnus ja oid-koodi Y-tunnus 2952734-5 OID-koodi 68393-1
Esihenkilö / vastuuhenkilö Yksikön johtaja Sanna Laakso	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) sanna.laakso@mainiokodit.fi p. 040 350 5019
Toimintayksikön katuosoite Kaakkumäentie 6	Postinumero ja toimipaikka 04600 Mäntsälä
Palvelut / asiakasryhmä Sosiaalipalvelut / Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen	Asiakaspaikkamäärä 32
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Palveluita tuotetaan palveluyksikössä ympärivuorokautisesti	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava, eikä hän tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittavassa roolissa, asiakkaan ja työntekijän välisissä, ongelmallisissa tilanteissa. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Keusoten alueella Susanna Honkala ja Anne Mikkonen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Puhelinnumero:

Susanna Honkala 040 807 4756 ja Anne Mikkonen 040 807 4755

Puhelinasiointi avoinna seuraavasti:

Maanantai 12.30–15

Tiistai 8.30-12

Keskiviikko 8.30-12

Torstai 9–15

Asiakasvastaanotto ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa.

Ohjeet turvapostin käyttöön

Voit lähettää meille sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/>. Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunnistenumero kenttään.

Lisää vastaanottajakenttään osoitteeksi sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi ja kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät yksikön aulassa sijaitsevalta ilmoitustaululta.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 23.8.2022	Palvelu, johon myönnetty Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimintayksikkö tuottaa palvelua ostopalveluna Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja tarvittaessa tulevaisuudessa yksikkö osallistuu myös muiden hyvinvointialueiden kilpailutuksiin. Aukkaita on mahdollista ottaa myös suoraan itsemaksavina. Palveluita ei tuoteta alihankintana eikä osteta toiselta palveluntuottajalta.

Toimintayksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille kodikkaasti, välittömällä ilmapiirillä ja yhdessä onnistumisen mallilla. Toiminnan tarkoituksena on luoda 32 asukkaallemme turvallinen, lämmin ja kodinomainen elinympäristö, jossa jokaisen asukkaan hyvinvointi ja elämänlaatu ovat etusijalla. Toimintamme perustuu asukkaan kunnioitukseen ja yksilölliseen kohtaamiseen, varmistaen, että jokainen asukas tuntee itsensä nähdyksi, kuulluksi ja arvostetuksi. Tuemme aktiivisesti asukkaidemme toimintakykyä ja itsemääräämisoikeutta kaikissa arjen valinnoissa ja päätöksissä, edistäen heidän itsenäisyyttään ja osallisuuttaan. Tavoitteenamme on tarjota turvallinen ja virikkeellinen arki, jossa asukkaat voivat elää omannäköistään elämää ammattitaitoisen ja välittävän henkilökunnan tukemana.

Toimintayksikön toimintaa ohjaavat hoitotyön vahvat eettiset arvot ja periaatteet sekä lainsäädäntö. Teemme oikeita asioita me-hengellä, asukkaidemme ja henkilöstömme eteen. Mainiokoti Solinan keskeisiä toimintaperiaatteita ovat yhteisöllisyys, avoimuus ja välittäminen. Arvostamme asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden aitoa kohtaamista, nähdyksi ja kuulluksi tuleamista.

Toimintayksikön arvot on yhteisesti määritelty syksyllä 2023 ja nämä yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin. Yksikön yhteiset hyveet määritetään ja päivitetään osana Elinvoimaiset työyhteisöt-hanketta, kevään 2026 aikana.

Teemme yhdessä

Jokaisen oma tekeminen ja asenne

- Kunnioitamme toistemme työtapoja ja opimme niistä.
- Hyödynnetään toistemme vahvuuksia.
- Huumori hyvissä rajoissa.
- Ratkaistaan ristiriidat ja ongelmat rakentavasti.

Sitoutuminen

- Omat tutut hoitajat ja pysyvät keikkalaiset, vähäinen vaihtuvuus.
- Työtehtäviin sitoutuminen ja asioiden hoitaminen kunnolla loppuun.
- Yhteen hiileen puhaltaminen ja yhteisöllisyys.

Kohtaamme

Arvostus ja inhimillisyys

- Kunnioitamme ja arvostamme asukkaita ja työkavereita.
- Puhumme ystävällisesti, keskustelemme, annamme aikaa ja olemme läsnä. Kuuntelemme ja kohtaamme jokaisen yksilöllisesti ja arvostavasti
- Otamme huomioon asukkaiden toiveet ja pyrimme toteuttamaan ne.

Avoimuus ja tasavertaisuus

- Puhutaan ja annetaan tietoa, jaetaan osaamista.
- Kokeillaan uusia asioita, ei tyrmätä uusia ideoita. Ollaan aidosti kiinnostuneita työstämme.
- Suhtaudutaan kaikkiin yhtä arvostavasti.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Toimintayksikön tuottaman ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua. Hoidossa korostuu asiakkaan toimintakyvyn tukeminen ja ylläpito, itsenäisyys, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Hoitoympäristö on esteetön, turvallinen, viihtyisä ja kodinomainen. Hoidossa toteutuu asiakkaan, hänen omaistensa, henkilökunnan ja tilaajaorganisaation välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito sekä hoidon saumaton jatkuvuus. Tavoitteena on, että asiakkaat voivat elää asumispalveluyksikössä oman näköistään arkea, elämänsä loppuun saakka. Ikäihmisten asumispalveluihin kuuluu olennaisesti myös ammattitaitoinen ja asiakasta arvostava saattohoito.

Toimintaamme ohjaavat tilaajan kanssa tehdyt sopimukset sekä voimassa oleva lainsäädäntö, kuten laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden terveys- ja sosiaalipalveluista (980/2012), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023). Arvioimme toimintaamme ja otamme saadun palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

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

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle ja toimintakyvyn ylläpitämiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka asiakas voi kalustaa haluamallaan tavalla.
- 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.

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon

välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia kuukausittain. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään ohjausryhmässä ja yhdessä henkilökunnan kanssa yksikkökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä. Myös laatuindeksikyselyn avoimet kommentit käsitellään yksikkökokouksissa säännöllisesti.

Muut laatumittarit:

Seuraamme säännöllisesti suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalle asialle määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio ja ulkoilu asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus jokaisesta vuorosta.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Laatutavoitteiden toteutumista seurataan viikoittain yksikköpalavereissa ja laatu poikkeamat raportoidaan. Poikkeamat käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa aina ratkaisukeskeisesti ja ennaltaehkäiseviä keinoja etsien.

Palvelujohtaja toimii alueensa yksikön johtajien esihenkilönä sekä tukee yksikön johtajien työtä ja alueensa yksiköiden toimintaa. Palvelujohtaja vastaa alueensa toiminnasta, laadusta, asiakashankinnasta sekä yhteistyöstä hyvinvointialueiden kanssa.

Yksikön johtajalla on kokonaisvastuu kodin toiminnasta sekä päivittäisen toiminnan johtamisesta ja kehittämisestä. Yksikön johtajan tehtäviin kuuluu laadukkaan ja taloudellisesti kestävä toiminnan johtaminen, kehittäminen ja varmistaminen, asukashankinta, yhteistyö hyvinvointialueiden vastuhenkilöiden ja muiden sidosryhmien kanssa sekä henkilöstöjohtaminen.

Ohjausryhmä koostuu yksikön johtajasta, tiimivastaavasta ja nimetyistä kodin vastuualueita (kirjaamisvastaava, saattohoitovastaava, RAI-vastaava jne.) hoitavista työntekijöistä. Kodin ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti, noin kerran kuukaudessa. Ohjausryhmän tavoitteena on kehittää kodin toimintaa ja viedä yhdessä sovittuja toimintatapoja työyhteisöön. Ohjausryhmä on järjestäytynyt helmikuussa ja kokoontuu noin kerran kuukaudessa. Ohjausryhmän kokouksista tehdään muistiot.

Tiimivastaava sairaanhoitaja toimii yhteistyössä yksikön johtajan kanssa ja vastaa kodin arjen toiminnan sujuvuudesta ja organisoinnista. Tiimivastaava seuraa laatulupausten ja laadun toteutumista arjessa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi hän vie käytäntöön yhdessä sovitut toimintatavat ja valvoo niiden toteutumista, suunnittelee perehdytyksen toteutumisen sekä vastaa aikataulutettujen töiden toteutumisesta. Tiimivastaava toimii myös yksikön johtajan sijaisena hänen poissaollessaan.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii kodin lääkehoidon laadun varmistamisesta ja seurannasta. Hän vastaa lääkehoitosuunnitelman päivityksestä yhdessä yksikön johtajan ja tiimivastaavan kanssa, organisoii lääkenäyttöjen vastaanoton ja huolehtii lääkehoidon omavalvonnan toteutumisesta kuukausittain. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii lääkelupia suorittavien henkilöiden lääkehoidon perehdyttämisestä yhdessä muiden sairaanhoitajien kanssa.

Omahoitaja huolehtii, että asukkaan hoito ja lääkehoito sekä mielekäs ja hyvä arki toteutuvat ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Omahoitaja toimii asukkaan hoidon asiantuntijana, jakaa tietoa työryhmälle, vastaa RAI-arvioinneista ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien päivityksestä ja arvioinnista sekä hoitokokousten järjestämisestä ja läheisyhteistyöstä.

Lisäksi kodissa toimii muita nimettyjä vastuualueita hoitavia työntekijöitä, kuten esimerkiksi RAI-, saattohoito-, laite-, hygieni- ja kirjaamisvastaava, jotka vastaavat oman vastuualueensa toiminnasta ja kehittämisestä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukas tulee toimintayksikköön ensisijaisesti hyvinvointikuntayhtymän sijoittamana. Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös asukkaan sijoittamisesta hoivakotiin tehdään yhteistyössä asukkaan, läheisen ja sijoittavan tahon kanssa. Asukas ja/tai läheinen voivat itse vaikuttaa hoivakodin valintaan. Yksikköön voi tulla asukkaaksi myös itsemaksavana.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa on yksikön hoitohenkilökunnan lisäksi usein mukana muita hoitoon osallistuvia tahoja kuten asumispalvelukoordinaattori ja vastuulääkäri. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen, kuntoutumisen mahdollisuudet sekä laadukas elämä.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toiminta. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat, eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, vakava sairaus, heikko ravitsemustila, kipu, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Asukkaan muuttaessa hoivakotiin, hänelle nimetään omahoitaja ja järjestetään hoitoneuvottelu, johon osallistuu asukkaan omainen, omahoitaja ja tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja, lääkäri tai muu hoitoon oleellisesti osallistuva henkilö. Kuukauden sisällä muuttopäivästä asukkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Asiakassuunnitelman laadinnassa voidaan käyttää mittareina ikääntyneen toimintakykyä ja avuntarvetta mittaavaa RAI-mittaria, muistia mittaavaa MMSE-testiä ja masennusta mittaavaa GDS-15 myöhäisiän depressioseulaa. Tarvittaessa käytetään myös muita mittareita, kuten esimerkiksi ravitsemustilan arvioinnissa käytettävää MNA-kysymyssarjaa ja kaatumisvaaran FRAT- arviointia. Asukkaan voinnin muuttuessa asiakassuunnitelmaa päivitetään ja muutoksista keskustellaan yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa.

Kun asukas muuttaa hoivakotiin:

- Lähettävän hoitotahon kanssa käydään läpi asukkaan terveydentila ja toimintakyky sekä lääkitykseen liittyvät asiat
- Asukasta ja omaista haastatellaan asukkaan mieltymyksistä, toiveista ja tavoista muuton yhteydessä. Asukas ja omaiset täyttävät yhdessä elämänkaarilomakkeen asukkaan elämän merkittävistä asioista ja tapahtumista
- Kuukauden kuluessa muutosta asukkaan ja omaisen kanssa pidetään hoitoneuvottelu, jossa käydään läpi asukkaan hoitoon liittyviä asioita laajemmin ja yhdessä keskustellen
- Kuukauden kuluessa muuttamisesta asukkaalle laaditaan RAI-arviointi ja arviointiin perustuva asiakassuunnitelma

Asukkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan asiakassuunnitelmaan, jonka tekeminen aloitetaan jo asukkaan tulopäivänä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle asetetut tavoitteet. Asiakassuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää kaikilta työntekijöiltä asukkaan asiakassuunnitelman tuntemista ja hyvää perehdytystä. Asiakassuunnitelmien päivittämisen ja suunnitelman toteutumatta jääminen voivat olla myös asukasturvallisuuteen liittyvä riski.

Hoidon tarpeen arvioinnin aikana asukkaalle ja tämän omaisille kerrotaan eri vaihtoehtoista hoitoon ja palveluihin liittyen ja käydään läpi asiakassuunnitelman osa-alueet asiakkaan tilanne ja toiveet ensisijaisesti huomioiden. Asukkaan näkemys, toiveet, hoidon linjaukset ja hoitotahto kehoitetaan ilmaisemaan selkeästi, sillä ne ovat isoja hoidon laatuun liittyviä asioita. Myös hoitotahto ja elämän loppuvaiheen hoitoon liittyvät toiveet kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Omahoitaja laatii asiakassuunnitelman asukkaan, omaisten ja muiden tahojen kanssa käydyn neuvottelun pohjalta. Asiakassuunnitelma toimii myös ohjeena asukasta hoitaville henkilöille.

- Suunnitelma kuvaa asukkaan toimintakykyä ja tavoitteita sen ylläpitämiseksi
- Suunnitelma kuvaa miten asukkaan päivittäistä hoitoa ja kuntoutusta toteutetaan ja kuinka voinnin ja toimintakyvyn muutoksia ennaltaehkäistään
- Suunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta hoivakodille, päivitetään 6 kk välein ja/tai aina voinnin muuttuessa
-

- Suunnitelma laaditaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan, omahoitajan ja asukkaan omaisen kanssa
- Lääkäri tekee asukkaalle tulotarkastuksen, johon asukkaan omaiset saavat asukkaan luvalla halutessaan osallistua
- Omahoitajat esittelevät uusien asukkaiden asiakassuunnitelmat muulle asukasta hoitavalle henkilökunnalle tiimipalaverissa. Työntekijät, jotka eivät olleet palaverissa, lukevat pöytäkirjan ja tutustuvat hoito- ja palvelusuunnitelmiin itsenäisesti
- Toimintayksikössä asukasta ja läheistä ohjataan ja autetaan asukkaan tarvitsemien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden ja etuuksien saamisessa ja hakemisessa

Asukkaan osallisuus

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.

Kannustamme asukkaita ja heidän omaisiaan alusta alkaen avoimeen keskusteluun, toiminnan aktiiviseen suunnitteluun ja osallisuuteen sekä palautteen antamiseen. Yksikön laadun kehittämistä seurataan laatuindeksin avulla. Laadun osa-alueet koostuvat seuraavista osa-alueista:

- Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki
- Turvallisuus
- Oma viihtyisä koti
- Yhteisöllisyys ja osallisuus
- Maukas ja terveellinen ravinto

Laatuindeksikyselyn linkki lähetetään omaisille läheiskirjeessä, asukkailta laatuun liittyvää palautetta kerätään asukaskokouksissa kuukausittain. Kyselyyn pääsee myös vastaamaan hoivakodissa vieraillessaan, yksikön seinältä löytyvän QR-koodin avulla. Hoivakodin aulassa on myös palautelaatikko, joka toimii kanavana asukkaille ja heidän omaisilleen ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Palautteen voi antaa myös henkilökunnalle tai hoivakodin johtajalle suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet käsitellään aina ensisijaisesti sitä koskevassa yksikössä. Läheiskirjeissä kerrotaan omaisille myös laatu-terveysiä ja niihin palataan tarvittaessa myös läheisten illoissa, joita järjestetään kaksi kertaa vuodessa.

- Asukkaan ja omaisten antama palaute arjen toimintojen keskellä huomioidaan. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai laatuindeksikyselyyn vastaamalla
- Omahoitajat ovat säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa, yhteydessä asukkaan omaisiin ja kysyvät siinä yhteydessä toiveita asukkaan hoitoon liittyen
- Asukkailla ja omaisilla on mahdollisuus jättää vastuulääkärille soittopyyntö tai tavata häntä kerran kuukaudessa tapahtuvan lähikierron yhteydessä. Halutessaan omaiset voivat osallistua asukkaan vuosikontrolliin

- Sairaanhoidaja tiedottaa omaisia asukkaan lääkärinkierrosta erityisesti tulotarkastuksen ja vuosikontrollin yhteydessä
- Asukkaille ja omaisille tehdään kerran vuodessa läheistyytyväisyyskysely, jossa kysytään palautetta hoivan ja hoidon eri alueista
- Asukas- ja omaispalautteet kirjataan palautteen vastaanottavan hoitajan toimesta poikkeamailmoituksena Mainiokotien poikkeamaraportointijärjestelmään
- Palautteet käsitellään kaikkien työntekijöiden yhteisissä yksikkökokouksissa. Myös läheistyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa. Yhdessä mietitään, onko tarvetta muuttaa joitain hoivakodin käytänteitä

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Mainiokoti Solinassa asukkaita kohdellaan arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti arvostavasti, kunnioittavasti ja tasavertaisesti. Asukkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan lisäksi avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä, jossa asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Hoivakodissa asiallinen kohtelu voidaan varmistaa minimoimalla syyt, miksi epäasiallista kohtelua voisi syntyä (rekrytointiprosessi, perehdytys arvoihin ja ideologiaan, työntekijän kuuleminen ja arvostus, osallistuva ja osallistava johtaminen, työkykyä heikentävien tekijöiden tai fyysisten rajoitteiden huomiointi, avoin ilmapiiri, me-henki jne.). Työntekijän hyvinvointi ja jaksaminen työssä lisää rauhallista ja asiallista lähestymistapaa ja sitä kautta ymmärrystä asiakkaan käyttäytymistä kohtaan (esim. vaikeasti muistisairaana käyttäytyminen ja sen kanssa toimiminen). Jokaisella työntekijällä, asukkaalla ja omaisella on myös ilmoitusvelvollisuus, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan yksikkökokouksissa sekä perehdytyksen yhteydessä.

Keinoja asiallisen kohtelun varmistamiseen:

- Työntekijöiden rekrytoinnin huolellisuus, suosittelijoiden käyttö
- Työryhmän avoimen ilmapiirin ylläpitäminen, johtajan helppo lähestyttävyys
- Kunnollinen perehdytys, turvallisten ja arvostavien työtapojen jalkauttaminen
- Työntekijöiden työkyvyn ylläpito ja varhainen puuttuminen
- Työntekijöiden ymmärrys muistisairaana asukkaan käyttäytymisen syistä ja rauhallisen kohtaamisen keinoista

Mikäli todetaan, että asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Jos todetaan, että toinen asukas/omainsa/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida hoivakodin johtajaa tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Näistä

ilmoituksista ja siihen liittyvistä tehdyistä omavalvontaan perustuvista toimenpiteistä tiedotetaan myös hyvinvointialuetta, palvelun tilaajaa.

Hoivakodissa turvaamme asukkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Ilmoitusvelvollisuus

Lain 29§ 1 momentin mukaisesti palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoituksessa kuvataan mahdollisimman tarkasti tapahtuma, siihen johtaneet asiat sekä ne omavalvonnan keinot, joihin tapahtuman johdosta on ryhdytty.

Lain 29§ 2–4 momenttien mukaisesti henkilökuntaan kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- Asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- Asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- Asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu)
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- Toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia

Ilmoitus tehdään samalla tavoin kuin muu poikkeamailmoitus, yksikön intran kautta sosiaalipalveluiden poikkeamalomakkeella. Ilmoitus ohjautuu sähköisesti yksikönjohtajalle ja tiimivastaavalle. Vakavat poikkeamat ohjautuvat suoraan myös Mainiokotien laatutiimille. Esihenkilön tai muun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta myös palvelun tilaajalle. Esihenkilön tulee selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyä viipymättä vaadittaviin toimenpiteisiin. Myös ilmoituksen antaneelle henkilölle/henkilöille, annetaan tiedoksi, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen myötä ryhdytään. Ilmoituksen jättäjä (usein työntekijä) ja vastaanottaja (usein esihenkilö) seuraavat työnantajan toimenpiteitä. Myös asukkaan omaisia informoidaan tapahtuneesta sekä tapahtumaan liittyvistä toimenpiteistä. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja sovitussa aikataulussa.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään,

hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Kaikki valvontalain mukaiset ilmoitukset tehdään palveluntilaajalle Laatuporttiin, oheisen linkin kautta:

[Yksityisen palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus - Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.](#)

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

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 ja tahdon ilmaisuun. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mainiokoti Solinassa asukkaan itsemääräämisoikeus on hoidon ja palvelujen lähtökohta, ja sitä kunnioitetaan kaikin mahdollisin tavoin. Asukkaalla on oikeus osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon, ja tämä huomioidaan tulovaiheesta alkaen, kun hoito- ja palvelusuunnitelmaa laaditaan. Hoito suunnitellaan aina asukkaan itsemääräämisoikeus ja yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Asukkaan asema ja oikeudet määrittävät toimintaa ja perustuvat lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä suunnitelma myös itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa kuten unirytmisissä, ruokailutottumuksissa ja pukeutumisessa jne. Asukkaat voivat liikkua hoivakodin

tiloissa vapaasti, ja jokaisella on oma huone ja vessa. Asukkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

- Oman huoneen saa sisustaa haluamallaan tavalla
- Muilla asukkailla ei ole oikeutta tulla asukkaan omaan huoneeseen
- Hoivakodissa ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan vieraat ovat aina tervetulleita
- Ruokailutilanteissa asukas saa valita mitä tarjolla olevista vaihtoehdoista ottaa
- Asukkaalle tarjotaan hänelle mieluisia ajanvietto toimintoja
- Asukas saa valita, viettääkö aikaa omassa huoneessaan vai yhteisissä tiloissa
- Asukas voi valita, käykö suihkussa vai saunassa
- Asukkaan kanssa keskustellaan hänen toiveistaan koskien omaa hoitoaan ja päivittäisiä arjen toimintoja
- Asukaskokouksissa asukkaat voivat tuoda esille hoivakodin toimintaa koskevia toiveitaan
- Asukas voi tehdä elämän loppuajan hoitoa koskevan hoitotahdon. Omahoitaja kertoo asukkaalle ja omaiselle tästä mahdollisuudesta ja neuvoo tarvittaessa
- Asukkaalle tuttua ja tyypillistä unirytmiiä pyritään kunnioittamaan. Halutessaan asukas saa nukkua aamulla pitkään tai jäädä illalla katsomaan esim. televisiota myöhään.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on aina toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti, määräaikaaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaan asiakassuunnitelmaan kirjataan myös suunnitelma itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja asukkaan itsensä kanssa ja ne kirjataan asukkaan asiakassuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin ja päätökset ovat aina määräaikaaisia (2 vkoa–3 kk). Henkilökunnan kokouksissa, lääkärinkierroilla ja omaisten kanssa käydään keskustelua asukkaan liikkumisen rajoitteista ja vaihtoehtoisista

toimintatavoista. Myös rajoitteiden tarpeen toteutumattomuus kirjataan, mikäli asukas tai omainen eivät anna siihen suostumustaan.

Käytettäviä rajoitteita ovat esimerkiksi sängyn laidat, hygienihaalari sekä erilaiset haaravyöt / turvavyöt esim. geriatrisessa tuolissa, jolla estetään asukkaan kävelemään lähteminen, silloin kun hän ei pysty turvallisesti liikkumaan. Rajoitteiden käytöstä luovutaan heti, kun moniammatillisesti yhdessä omaisen, lääkärin ja hoitajan toimesta on arvioitu asukkaan turvallinen liikkumiskyky. Laitoja vuoteessa käytetään estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeelle lähtö, silloin kun asukas ei pysty turvalliseen ja itsenäiseen liikkumiseen. Rajoitteiden on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden, esimerkiksi asukkaalla on vuoteessa reunat yöllä ylhäällä, mutta ei päivällä. Rajoitteiden tarvetta seurataan säännöllisesti päivittäiskirjauksissa ja kirjauksista tulee aina käydä ilmi rajoittamisen aloittaminen, lopettaminen sekä rajoittamisen peruste.

Rajoitteiden käyttöä pyritään vähentämään siten, että henkilöstöresurssit ovat riittävät asukkaiden kanssa olemiseen ja valvontaan ja niin, että hoitajat ovat perehtyneet muistisairaiden hoitoon ja käyttäytymisen haasteisiin. Henkilökuntaa koulutetaan ja ohjataan, sekä uudet työntekijät perehdytetään hoivakodin toimintatapoihin.

Asukkaalta ja/tai omaiselta saatu tieto asukkaan taustoista auttaa ymmärtämään asukkaan käyttäytymistä. Näihin pyritään vaikuttamaan hoitajien toimintatavoilla hoitotilanteissa: asukaslähtöinen, kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa rauhoittavat asiakasta ja vähentävät rajoittamisen tarvetta. Rajoitustoimenpiteitä pyritään vähentämään myös osallistamalla ja aktivoimalla asiakkaita. Myös asukkaiden lääkitys tarkistetaan säännöllisesti, erityisesti silloin, jos asukkaalla on lisääntynyt kaatumisriski tai käytöshäiriöitä.

- Ennen rajoitteen käyttöönottoa kaikki muut keinot on käytetty ja asiasta keskustellaan asukkaan ja omaisen kanssa
- Luvan myöntää vastuulääkäri korkeintaan 3 kk:n ajaksi kerrallaan. Akuuteissa tilanteissa päivystävä lääkäri voi myöntää luvan muutamaksi päiväksi
- Hoivakodilla käytettäviä rajoitteita voivat olla vuoteen laitojen nosto tai haaravyön käyttö pyörätuolissa tai G-tuolissa silloin kun asukas pyrkii nousemaan itse, vaikka hänen jalkansa eivät enää kannata tai kaatumisriski on hänellä erityisen suuri
- Rajaamiseen käytetyn välineen käytön peruste, käyttäminen ja kesto kirjataan systemaattisesti asiakastietojärjestelmään
- Rajoiteluvat kirjataan asukkaan Domacaren etusivulle sekä asiakassuunnitelmaan Hoivakodin kaikista rajoitteista on tulostettavissa lista asiakastietojärjestelmästä.
- Rajoitteiden käyttö kirjataan kaikissa vuoroissa, rajoittamisen alku ja lopetus. Kirjataan myös asukkaan voinnin seuranta rajoittamisen ajalta.

Rajoittamisen tarvetta tai välinettä arvioitaessa apuvälineenä toimii tilaajan ohje ”Fyysinen rajoittaminen Keusoten akuuttiosastoilla ja ikääntyneiden asumispalveluissa” sekä Lupa- ja valvontaviraston ohjetta ”Itsemääräämisoikeuden varmistaminen sosiaali- ja terveyshuollon palveluissa”. Rajoittamisen tarvetta arvioitaessa voidaan käyttää apuna myös Mehiläisen sosiaalipalveluiden IMO-käsikirjaa, jonka tarkoitus on vahvistaa ja arkipäiväistää

itseäänmäärittämisoikeuteen liittyviä käytänteitä ja asennetta. Käsikirjan on tarkoitus toimia suuntaa näyttävänä asiakirjana, joka varmistaa, että yhteinen tahtomme on mahdollistaa oman näköinen elämä yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

- yksikön johtaja Sanna Laakso **ja/tai**
- palvelujohtaja Peter Rögård puh. 045 671 7223
peter.rogard@mainiokodit.fi **ja/tai**
- liiketoimintajohtaja Satu Ahola puh. 0407569528
satu.ahola@mainiokodit.fi **ja/tai**
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo
Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää (PL 46, 05801 Hyvinkää)
kirjaamo.hva@keusote.fi

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laaturaportointillemme. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen tiedotetaan myös hyvinvointialueelle. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön johtaja yhdessä palvelujohtajan kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja. Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa. Viranomaispyynnöt, jotka vaativat laajempaa selvitystä käsitellään pyydytyssä ajassa.

Muistutuksen/kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. Lupa- ja valvontavirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Uuden toimintakäytännön noudattamista seurataan yksikön johtajan ja tiimivastaavien toimesta.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastineeseen, hän voi tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon.

Kantelun voi tehdä myös ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta.

Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisellä lomakkeella. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/> Puhelinpalvelu: 09 5110 1200 (Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15)

2.5 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon myös yksikön toimiluvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisista periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan esimiesjohtoisella, mutta joustavalla ja autonomisella työvuorosuunnittelulla. Henkilöstömitoitusta ja -rakennetta ohjaa vanhuspalvelulaki.

Hoitajamitoitusvaade on 1.1.2025 alkaen 0,6 ja tukipalveluhenkilöstön mitoitusvaatimus on 0,1.

Hoivakodin johtaja vastaa henkilöstövoimavarojen riittävydestä. Yksikössä on mietitty minimimiehitys jokaiselle työvuorolle: talon ollessa täysi on kaikkina viikonpäivinä aamuvuorossa 6–7 hoitajaa, iltavuorossa 5–6 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa.

Mainiokoti Solinan toiminnassa noudatetaan aina tilaajan sopimuksessa edellyttämää mitoitusta ja lainsäädännön vaatimuksia. Henkilökunnan määrä vaihtelee paikalla olevan asukasmäärän mukaan. Hoivakodin toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja hoitohenkilökunta koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu kokki ja hoitoapulaisia, jotka huolehtivat hoivakodin ruokahuollosta ja siivouksesta.

Hoivakodissa on panostettu johtamiseen ja siihen, että perusasioiden ollessa kunnossa hoivakodin arki henkilöstöineen ja työvuoroineen pyörii omalla painollaan sujuvasti eteenpäin. Tehtäväkuvaukset ja vastuualueet on kirjattu selkeästi ja jokainen huolehtii omista tehtävistään ja omahoitajan vastuistaan. Yksikön johtajan sijaisena toimii tiimivastaava sairaanhoitaja.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), työlainsäädäntö sekä työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikön johtaja. Vakituisen henkilökunnan ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnista tehdään päätös yhdessä yksikön johtajan, palvelujohtajan ja business controllerin kanssa. Sijaisia käytetään vakituisen työntekijän poissa ollessa. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.

Vakituisen henkilökunnan haastattelussa ovat mahdollisuuksien mukaan paikalla tiimivastaava ja/tai tiimin työntekijä. Haastattelussa hakijan tulee esittää henkilöllisyystodistus sekä tutkinto- ja työtodistukset, lisäksi hakijan ammattioikeudet tarkistetaan JulkiTerhikistä/Julkisuosikista. Sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden osalta tarkistetaan myös opintorekisteriote ja varmistetaan riittävät opintosuoritukset. Laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia kyseisen alan opiskelija, jolla on kaksi kolmasosaa koulutuksensa opinnoista suoritettuna. Opiskelijalle nimetään tällaisissa tapauksissa aina laillistettu ammattihenkilö valvomaan ja ohjaamaan opiskelijan toimintaa. Mikäli opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkelupa, nimetään opiskelijalle lääkehoitoluvallinen ohjaaja.

Henkilöstöltä edellytetään myös tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä yksikössä hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita.

Lisäksi vähintään 3kk kestävään työsuhteeseen tulevaa työntekijää pyydetään esittämään rikosrekisteriote, sillä yksityisellä palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa työnhakijoiden ja työtehtäviä vaihtavien työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisten edellytysten täyttyessä. Myös hygieniapassi on hyvä olla suoritettuna, keittiöllä työskenteleville se on pakollinen.

Henkilöstön perehdytys ja täydenniskoulutus

Hoivakodin kaikki työhön tulevat uudet henkilöt sekä työyksikössä uusiin tehtäviin siirtyvät perehdytetään tehtäviinsä. Hoitajat, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, lääkehoidon prosessiin, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, laiteturvallisuuteen, omavalvonnan toteuttamiseen, hoivakodin yleisiin käytäntöihin ja organisaation arvoihin sekä laatumittareihin.

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava työntekijä, mutta perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö. Opiskelijan perehdytyksestä vastaa opiskelijan nimetty ohjaajapari. Perehdytystä varten käytössä on sähköinen perehdytysohjelma, johon perehdytys dokumentoidaan. Mainiokoti Solinassa on käytössä myös yksikön oma perehdytyslomake erityisesti yksikkökohtaisiin asioihin perehtymisen tueksi. Jokaiselle uudelle aloittavalle lähetetään työsopimuksen laatimisen yhteydessä sähköposti, jossa hänelle

ohjeistetaan kirjautuminen järjestelmiin ja pakollisten kurssien (mm. tietosuoja ja perehtyminen) suorittaminen.

Uuden työntekijän perehtymisessä käydään muun muassa seuraavat dokumentit läpi:

- Mainionet sekä yksikön oma sivusto ja toimintaohjeet
- Mainiokotien perehtymisen kokonaisuus (Moodlen oppimisympäristö)
- Vaitiolo- ja salassapito lomake (allekirjoitetaan työsopimuksen yhteydessä)
- Henkilöstön toimenkuvat ja hoivakodin vuorokuvaukset

Tarvittaessa töihin kutsuttavien (ns. keikkalaisten) ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehtymisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Keikkalaiset työskentelevät aina ensimmäisissä vuoroissaan vakituisen hoitajan parina. Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta onkin myös uudella työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Hoitotyöhön ja asukkaisiin perehtymisen hyvänä apuvälineenä toimii Domacaren tehtävienhallinnan osuus, johon kaikille asukkaille on laadittu sekä aamu- että iltavuoroon yksilölliset tehtävät, joista käy ilmi asukkaan tarpeet, toimintakyky ja mahdolliset erityisesti huomioitavat asiat.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii, yhdessä muiden sairaanhoitajien kanssa, uuden työntekijän perehtymisestä lääkehoidon prosessiin ja ottaa vastaan lääkenäytöt osana lupaprosessia. Jokainen lääkehoitoon osallistuva henkilö tutustuu myös yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja suorittaa lääkehoidon sähköisen Moodle perehtymisen osion.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Mainiokoti Solinassa on ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, jonka osaamista kehitetään säännöllisellä koulutuksella. Täydennyskoulutuksella pyritään varmistamaan, että henkilöstön osaaminen on asukkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Kehityskeskustelut käydään vuosittain jokaisen työntekijän kanssa. Keskustelun tavoitteena on arvioida työntekijän edellisen kauden suoriutumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet. Kehityskeskustelun perusteella laaditaan työntekijän henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

Mainiokodeilla on oma vuosittain päivitettävä koulutuskalenteri, johon on koottu tiedot sekä Mainiokotien omista, että ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista.

Hoivakodin koulutuksissa huomioidaan ikääntyneiden parissa tehtävässä työssä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ylläpitäminen.

Koulutuspäivät suunnitellaan ja kirjataan työvuorosuunnitteluohjelmaan ja yksikön johtaja seuraa koulutusten suunniteltua toteutumista workdayn ja PowerBi:n raporttien avulla.

Hoivakodissa laaditaan lisäksi vuosittain työyhteisön kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstötyytyväisyyskyselyn tuloksiin, kehityskeskusteluihin sekä hoivakodin toiminnan kehittämisen painopistealueisiin. Kehittämissuunnitelman toteutumista arvioidaan kvartaaleittain.

Kaikille pakollisia koulutuksia työsuhteen alussa ovat tietosuoja- ja laiteturvallisuuskoulutukset. Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville ja uusille työntekijöille. Talon sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin on jokaisella työntekijällä mahdollisuus osallistua oman henkilökohtaisen koulutustarpeen mukaan. Mainiokoti Solinassa järjestetään koulutusta myös oppisopimusperiaatteella.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hoivakodin johtaja vastaa henkilöstövoimavarojen riittävyydestä. Yksikössä on mietitty minimimiehitys jokaiselle työvuorolle: talon ollessa täysi on kaikkina viikonpäivinä aamuvuorossa 6 hoitajaa, iltavuorossa 5–6 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa. Henkilöstön määrä vaihtelee siis asukasmäärän mukaan. Viikkokohtaisen mitoituksen toteutumista seurataan päivittäin työvuorosuunnitteluohjelma Hermionen avulla.

Yksikön esihenkilön poissa ollessa henkilökunnalle on laadittu ohjeet, jonka mukaan he toimivat esim. hoitajan sairastuessa ja sijaisten hankinnassa. Äkillisessä sijaistarpeessa hyödynnetään viestijärjestelmää, jolla sijaisiin saa yhteyden nopeasti ja helposti. Loma-ajoiksi tai pitkiin sairaslomiin pyritään rekrytoimaan sijaiset erikseen. Sijaisia käytetään vain vakituisen työntekijän poissa ollessa. Sijaiset perehdytetään työhönsä ja vakituinen työntekijä auttaa ja neuvoo sijaista tarpeen mukaan. Sijaisten käytön periaatteet:

- Tehdään tilannearvio ja varmistetaan riittävä henkilöstömäärä, tarvittaessa tehdään työvuoromuutoksia ja muita työjärjestelyitä
- Sijaishankinnassa hyödynnetään kodin oman sijaislistan tuttuja sijaisia. Akuuteissa tilanteissa, viimeisenä keinona voidaan käyttää yksittäisiin vuoroihin vuokratyövoimaa
- Työvuoroon sijaisen hankkii ensisijaisesti yksikön johtaja tai tiimivastaava, iltaisin ja viikonloppuisin vuorossa oleva henkilöstön huolehtii sijaisen hankinnasta itse.

Toteutuneesta mitoituksesta raportoidaan tilaajalle kolmen viikon välein. Lisäksi mitoituksen toteutumista valvotaan vuosittain Lupa- ja valvontaviraston toimesta Valveri-kyselyllä sekä THL:n toimesta 2 kertaa vuodessa toteutettavalla Vanhuspalveluiden tila -seurantakyselyllä. Tilaajan toimesta tehdään yksikköön myös säännölliset valvontakäynnit. Viimeisin tilaajan suorittama valvontakäynti toteutettiin elokuussa 2025.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mainiokoti Solinassa tehdään moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyötahoja voivat muun muassa olla lääkäri, fysio- ja toimintaterapeutit, apteekki, terveyskeskus ja erikoissairaanhoido sekä muut yksityiset palveluntuottajat. Hyvinvointialuetta informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.

Asukkaan asioissa yhteistyön koordinoimisesta vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja tai tiimin sairaanhoitaja. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asukkaan, läheisen ja tarvittaessa muiden hoitavien tahojen kanssa. Asukkaan palveluketju pidetään saumattomana ja yhteistyötoimijoihin ollaan aktiivisesti yhteydessä myös silloin, kun asukas on toisaalla hoidossa. Varmistamme omalla toiminnallamme tiedonkulun sujuvuuden puolin ja toisin. Asukkaan siirtyessä esimerkiksi kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan hoitajan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Solinassa on 32 asukashuoneistoa. Huoneiden pinta-ala on 20 m². Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone sekä wc-tilat. Huoneista neljä on mahdollista yhdistää viereisen huoneen kanssa kahdeksi kaksioksi esim. pariskuntien käyttöön. Kaikissa huoneissa on vakiovarusteena sänky, yöpöytä ja vaatekaappi. Huone on asiakkaan koti ja asiakkaan ollessa poissa, hänen huonettaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Asukkaiden omaiset voivat vierailla ja oleskella asukashuoneissa tai asiakkaiden yhteisissä tiloissa, ja yöpyä tarvittaessa (esim. saattohoitotilanne) asukkaan huoneessa.

Yhteisiä tiloja asukkailla on yhdistetty ruoka-/päiväsali, saunatilat sekä kummassakin ryhmäkodissa olevat oleskeluhuoneet. Myös terassi- ja piha-alueet ovat 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 ja esteettömyys. Sisustuksessa on käytetty helposti pestäviä sisustusmateriaaleja, ja ergonomisia sisustus- ja kalustevalintoja, luonnonläheisiä värejä sekä tauluja ja viherkasveja.

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

- Hoivakoti toimii elokuussa 2022 valmistuneissa esteettömissä tiloissa.
- Hoivakodissa on 32 asukashuonetta yhdessä kerroksessa. Hoivakodin keskellä on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat sekä ulkoterassi hoivakodin asukkaille. Asukkaiden yhteiskäytössä on myös saunatila.
- Asukkailla on omat huoneet, joissa on wc ja kiinteinä kalusteina sänky, vaatekaapit ja naulakko. Omaan huoneeseen voi tuoda omia kalusteita ja tärkeitä henkilökohtaisia tavaroita.
- Asukkaiden huoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaiden poissaolojen aikana.
- Lääkkeet, siivous- ja puhdistusaineet säilytetään lukkojen takana niille erikseen osoitetuissa tiloissa.

Mainiokoti Solinassa toimitilojen ylläpidosta ja huolloista vastaa kiinteistönhuolto-yhtiö ISS Oy. Toimitilatarkastukset sekä turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti toimintaohjeiden mukaisesti. Kodin henkilökunta tekee tarvittavat huoltopyynnot kiinteistöhuollolle sähköisen Fatman- huoltokirjajärjestelmän kautta. Kiireellisissä tapauksissa pyynnot tehdään puhelimitse kiinteistöhuollon päivystykseen tai suoraan huoltohenkilöille soittamalla. Asukkaan vaihtuessa huoneen kunto tarkistetaan ja tehdään tarvittavat korjaukset ennen uuden asukkaan muuttoa.

Mainiokoti Solinassa toimitaan yhteistyössä turvallisuudesta ja valvonnasta vastaavien viranomaisten kanssa. Yhteistyön avulla kaikki omavalvontaan sekä turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla. Kodissa on tehty palotarkastus vuonna 2024, terveydensuojelulain mukainen tarkastus vuonna 2021 ja elintarviketoimialan tarkastus vuosittain, viimeisin vuonna 2025. Palo- ja pelastussuunnitelmat sekä valmiussuunnitelma on päivitetty loppuvuodesta 2025. Toimitilojen turvallisuuskartoitukset ja henkilökunnan turvallisuuskävelyt tehdään 4 kertaa vuodessa. Turvallisuuskävelyitä toteutetaan tarvittaessa myös useammin, aina uusien työntekijöiden aloittaessa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai

vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa ja sen nojalla annetuissa säädöksissä (24–26 §). Organisaatiossa on nimetty vastuuhenkilöt, jotka vastaavat siitä, että yksikössä noudatetaan annettuja säädöksiä sekä pitävät yllä yksikön laiterekisteriä.

Mainiokoti Solinassa on käytössä sähköinen laiterekisteri Spotilla, johon on kirjattu kaikki kodin asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet. Kodin omista lääkinnällisistä laitteista ja apuvälineistä vastaa nimetty laitevastaava. Laitevastaava tarkistaa säännöllisesti laitteiden ja välineiden kuntoa, on vuorovaikutuksessa huollon kanssa vuositarkastusten yhteydessä sekä asettaa uusia hankintoja/tarpeita ehdolle niiden esiintyessä. Laitevastaava toimii asiantuntijana sekä järjestää yhdessä yksikön johtajan kanssa tarpeenmukaista koulutusta henkilökunnalle. Asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa käytettävät laitteet huolletaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Huollot ja kalibroinnit merkitään laiterekisteriin ja tarralla myös itse laitteeseen.

Työntekijöillä, jotka käyttävät terveydenhuollon laitteita, tulee olla laitteen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Jokainen hoitotyöntekijä suorittaa työsuhteen alussa sähköisen laiteturvallisuuskoulutuksen. Koulutuksen ja osaamisen varmistamisen avuksi Mainiokodeilla on otettu käyttöön laitepassi, jonka avulla arvioidaan, mitkä organisaation käytössä olevat laitteet ja tarvikkeet hallitaan ammattitutkinnon perusteella ja mitkä laitteet tarvitsevat dokumentoidun laite- tai tarvikekoulutuksen. Työntekijät suorittavat 2026 kevään aikana laitepassikoulutukset, joihin kuuluu korkean riskin laitteiden osalta myös laitekohtaiset näytöt. Esihenkilö seuraa laitepassien suorittamista PowerBi-raportin avulla.

Asukkaan tarvitsemat henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan henkilökohtaisen tarpeen ja lääkärin tai fysioterapeutin suosituksen mukaan, mahdollisuuksien mukaan lainaamalla apuvälinelainaamosta. Tarvittavat apuvälineet voidaan myös hankkia yksikköön, jolloin ne ovat kaikkien käytettävissä. Uuden apuvälineen käytön ohjauksen antaa apuvälineen toimittaja, ja laitteen käytön opastuksen saaneet hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät laitteiden käyttöön. Henkilökohtaiset apuvälineet kuten ortoosit, tuet, ja kuulokojeet huolletaan ja puhdistetaan säännöllisesti.

Apuvälinelainaamon apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamon kautta ja yksikön omat apuvälineet valmistajan ohjeen mukaisesti, valmistajan määrittelemän huoltoyhtiön toimesta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa, jos huomaa apuvälineen tai laitteen olevan epäkunnossa tai vioittunut. Muut terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet huolletaan säännöllisesti valmistajan ohjeen mukaisesti. Pikamittauslaitteiston yksikköön on toimittanut Mehiläisen lääkäripalvelut ja myös niihin liittyvät tarvikkeet tilataan heiltä. Pikamittauslaitteiden käyttöön annetaan kaikille käytönopastus ja nimetty vastuuhenkilö huolehtii laitteiden kalibroinnista kuukausittain.

Apuvälineistä ja muista terveydenhuollon laitteista pidetään laiterekisteriä, josta näkyy laitteen toimittaja, hankintavuosi ja huollot. Terveystenhuollon laitteiden huolto ja laiterekisterin ylläpito on

esisijaisesti siihen nimetyn vastuuhenkilön tehtävä, mutta kaikki hoitajat osallistuvat apuvälineiden päivittäiseen puhdistukseen ja huoltamiseen.

- Hoitohenkilökunta perehdytetään hoivakodin laitteiden käyttöön (esim. nosturit, CRP-pikamittauslaite, katetrointivälineet, potilassängyt, hoivatuolit, suihkutuolit, suihkulavetti yms.)
- Omahoitajat huolehtivat, että asukkailla on kaikki tarvitsemansa apuvälineet ja että ne huolletaan ja puhdistetaan säännöllisesti
- Sairaanhoidajat huolehtivat, että haavanhoitotarvikkeita, kertakatetreja, näytteenotto-tarvikkeita on riittävästi ja verenpaine- ja kuumemittarit yms. ja että ne toimivat

Terveystenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään toimintaohjeen mukaisesti Mainionetissä kodin omilla sivuilla poikkeamailmoituksina. Käyttäjän on ilmoitettava myös tarvittaessa Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen JA jotka johtuvat terveydenhuollon laitteen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä.

Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta: [Fimea - Lääkinnälliset laitteet](#)

Tietojärjestelmät

Mainiokoti Solinassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Asiakastietojärjestelmän käyttökoulutuksia järjestetään säännöllisesti koko henkilöstölle. Hoivakodissa toimii lisäksi nimetty kirjaamisvastaava, joka kouluttaa kirjaamista henkilöstölle, vastaa kirjaamisohjeiden viemisestä käytäntöön sekä seuraa kirjaamisen tasoa. Toukokuussa 2025 on otettu käyttöön toiminnanohjauksen tueksi Domacaren tehtävienhallinta, joka mahdollistaa tasapuolisen työnjaon ja reaaliaikaisen mobiilikirjauksen.

Lääkäriyhteistyössä potilastietojärjestelmänä käytetään OmniPegasosta, jota hallinnoi sekä tuen että tunnusten osalta Keski-Uudenmaan hyvinvointikuntayhtymän oma asiakas- ja potilastietojärjestelmien sovellustuki, Jelpi.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty toukokuussa 2025. Mainiokoti Solinassa yksikön johtaja vastaa suunnitelman toteutumisesta. Tietojärjestelmillä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Tietoturvapoikkeamat tehdään toimintaohjeen mukaisesti Mainionetissä kodin omilla sivuilla poikkeamailmoituksena. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoidaan konsernin ja / tai palvelun tilaajan tietosuojavastaavaa.

Domacaren pääkäyttäjänä organisaatiossa toimii Jaila Tuovinen, jaila.tuovinen@mehilainen.fi

Teknologian käyttö

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla. Hoivakodissa on käytössä tammikuussa 2026 uutena käyttöön otettu Everon -hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asukas tavoittaa hoitajan. Järjestelmässä on myös hoitajan hätäkutsuominaisuus. Asukkailla on käytössään hälytysranneke, jota painamalla hälytys ohjautuu suoraan hoitajien puhelimiin. Lisäksi järjestelmään on liitetty liiketunnistimia kaatumisriskissä olevien asukkaiden turvallisuuden lisäämiseksi.

Toimintayksikössä on kameravalvonta vain lääkehuoneessa, muissa kiinteistön tiloissa tai ulkona ei ole kameravalvontaa. Lääkehuoneen kameravalvontaa käytetään lääkevarkauksien ennaltaehkäisyyn ja tarvittaessa niiden selvittämiseen. Toimintayksikön kaikissa ulko-ovissa ja lääkehuoneen ovesta on sähköinen kulunvalvontajärjestelmä, jota hallinnoi yksikön johtaja. Yksikön johtaja hallinnoi ja pitää kirjaa myös yksikön avaimista ja kulkulätkistä ja huolehtii kulkulätkien asianmukaisista oikeuksista sekä kulkuoikeuksien päättämisestä sekä avainten palauttamisesta työsuhteen päättyessä tai työntekijän pitkän poissaolon (esim. sairauspoissaolo tai perhevapaa) yhteydessä.

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

- Hoivakodin ulko-ovet ovat turvallisuussyistä lukossa
- Hoivakodissa on käytössä Everon – hoitajakutsujärjestelmä. Hälytykset tulevat hoitajien puhelimiin. Järjestelmästä vastaa hoivakodin johtaja Sanna Laakso sekä järjestelmän hallinnoijiksi nimetyt kaksi hoitajaa, jotka ovat saaneet koulutuksen järjestelmän hallinnointiin.
- Everon asiakastuen yhteystiedot: p. 020 792 0703 (klo 8-16) tai support@everon.fi
- Everon vikapäivystys (iltaisin ja viikonloppuisin) 0300 304 043

Yksikön kaikki tilat on varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä sekä paloilmajärjestelmällä. Paloilmajärjestelmän keskus sijaitsee pääsisäänkäynnin yhteydessä. Sprinkleri- ja paloilmajärjestelmän kuukausittaisesta testauksesta vastaa kiinteistöhuoltoyritys ISS Oy.

Ilmaismelle on laadittu oma huolto-ohjelma ja nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii laitteiston kunnossapidosta. Laitteistojen vuosihuollosta vastaa Bravida Oy. Vuosihuolloista laaditaan pöytäkirjat, jotka tallennetaan yksikön intraan, kiinteistösivuille.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Mainiokoti Solinan lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaavat lääkehoidosta vastaavaa sairaanhoitaja ja yksikön johtaja yhdessä.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoidon luvat hyväksyy Mehiläisen sosiaalipalveluiden terveydenhuollosta vastaava lääkäri Mikko Purhonen. Lääkehoitosuunnitelma on viimeksi päivitetty 01/2026.

- Hoivakodilla on käytössä lääkkeiden annosjakelu
- Yhteistyöapteekkina toimii Mäntsälän Ykkösapteekki
- Lääkehoidossa tehdään kuukausittaista omavalvontaa, joka sisältää mm. lääketurvallisuuteen, lääkkeiden voimassaoloon ja lääkelupiin liittyviä tarkistuksia
- Lääkehoitoon osallistuvat vain lääkehoitoon koulutettu ja luvan suorittanut henkilöstö

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Taru Hiltula, taru.hiltula@mainiokodit.fi

Lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat lääkeluvan suorittaneet työntekijät, jotka vastaavat lääkkeiden jakamisesta ja lääkehoidon toteutuksesta asukkaille. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on osa työntekijän perehdytystä ja lisäksi jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan lääkehoitosuunnitelmaan aina päivityksien yhteydessä. Perehtyminen kuitataan yksikön intrassa sähköisesti tai viranomaiskansiossa löytyvään lukukuittauslistaan.

Lääkehoitoon liittyvissä poikkeamatilanteissa niistä tehdään poikkeamailmoitus toimintaohjeen mukaisesti ja ne käsitellään yksikkökokouksissa yksikön johtajan johdolla. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi, tarvittaessa yksikön lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Mainiokoti Solinassa yksikön johtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakas- tietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Työntekijä perehtyy ja allekirjoittaa työsopimuksen tekemisen yhteydessä turvallisuus- ja salassapitolomakkeen. Mainiokodeissa on lisäksi käytössä henkilöstön sähköinen perehdyttämisohjelma, johon perehdytys dokumentoidaan. Osana sähköistä perehdytys-

ohjelmaa uusi työntekijä perehtyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin. Lisäksi uuden työntekijän tulee suorittaa ”Beeaware – Sosiaalipalveluiden tietoturva ja tietosuoja” -koulutus. Harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä vastaa nimetty ohjaajapari.

Yksikössä on käytössä sähköinen Domacare asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on asiakastietojärjestelmään oma henkilökohtainen tunnus ja kirjaamisesta jää aina 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.

Jokainen työntekijä käyttää Domacare-asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset järjestelmään antaa yksikön johtaja tai tiimivastaava. Käyttäjätunnuksiin kirjataan aina työntekijän nimi ja tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena. Yksikön johtaja vastaa käyttöoikeuksien mitätöinnistä työntekijän tai opiskelija työsuhteen / harjoittelujakson päättyessä. Lisäksi yksikön johtaja tarkistaa käyttöoikeuksien ajantasaisuuden säännöllisin väliajoin.

Sähköisen potilastietojärjestelmän lisäksi jokaisella asiakkaalla on asiakaskansio, jossa säilytetään häneen liittyviä paperisia asiakirjoja, kuten sairaskertomuksia, hoitotahtoa jne. Lääkehuoneessa on kansio lääkityslistoista. Kaikki paperinen asiakastieto säilytetään hoitajien toimistossa lukollisessa kaapissa tai lukollisessa lääkehuoneessa ja tietoja käsitellään asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tilanteen niin vaatiessa. Sähköisistä ja paperisista asiakastietoista muodostuu hoivakodin yksikön henkilökisteri, josta on laadittu rekisteriseloste.

Asukastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun asukas muuttaa hoivakotiin. 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.

Asiakastiedot kirjataan huolellisesti, ajantasaisesti ja selkeästi. Asianmukaisella kirjaamisella varmistetaan tietojen siirtyminen, hoidon jatkuvuus, oikeusturva sekä myös kirjaamisen kehittäminen. Jokaiselle asukkaalle tehdään vähintään yksi kirjaus työvuoroa kohden. Työvuorossa oleva henkilökunta kirjaa työvuoronsa aikana huomionsa asukkaasta asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisessa pyritään asukkaan vointia ja toimintakykyä

kuvailevaan kirjaamiseen huomioiden asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteet. Domacare-asiakastietojärjestelmässä on käytössä myös mobiilikirjaus, mikä mahdollistaa asukastyön reaaliaikaisen kirjaamisen.

Tiimivastaava ja kirjaamisvastaava seuraavat kirjaamista ja sen asianmukaista toteutumista viikoittain. Lisäksi kodin kirjaamisvastaava seuraa laaturaportilta kirjaamisen toteutumista sekä arvioi kirjaamisen tasoa säännöllisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi, puh. 045 672 8286

Tietosuojaan liittyvät riskit ja haittatapahtumat

Mikäli hoivakodin taholta tapahtuu jokin tietoturvaan liittyvä riski tai haittatapahtuma, siitä tehdään poikkeamailmoitus yksikön järjestelmään sekä tietoturvailmoitus myös tilaajalle ja niille asukkaille tai heidän omaisilleen, joita poikkeama koskee. Tietosuojasta vastaavat henkilöt ja yksikön esimies seuraavat toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään tietosuoja-asetuksessa.

Tietojen luovuttaminen

Hoivakodin asukkaiden henkilörekisterin ylläpitäjänä toimii palvelun tilaaja, Keski-Uudenmaan hyvinvointikuntayhtymä. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus on nähtävillä pääoven läheisyydessä ilmoitustaululla. Asukkaan asiakastietoja voi luovuttaa ulkopuoliselle (esimerkiksi omaiselle) vain asukkaan ja rekisterinpitäjän (Keusote) suostumuksella. Ohjeet tietojen luovuttamiseen löytyy Keusoten nettisivuilta osoitteesta [Tietopyynnöt - Keski-Uudenmaan hyvinvointialue \(keusote.fi\)](#)

Pyydettyäessä omia tai toisen henkilön terveyden- tai sosiaalihuollon asiakirjoja, tehdessä tietopyyntöä henkilörekisteristä tai pyyntöä virheellisen tiedon oikaisemisesta, täytetään pyyntöä vastaava lomake. Täytetty lomake toimitetaan Keusoten kirjaamoon postitse tai salattuna sähköpostina, käyttäen Keusoten omaa turvapostipalvelua <https://turvaposti.keusote.fi/>. Pyydettyäessä toisen henkilön tietoja, tulee olla pyyntöön edellyttävä valtuus, esim. valtakirja tai edunvalvontavaltuus.

Palvelun päätyttyä asukkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa kuvatulla tavalla asiakkaan sijoittaneen viranomaisen eli rekisterinpitäjän haltuun. Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan tilaajan ohjetta: ”Yksityisten asumispalvelutuottajien asiakirjojen arkistointiohje”. Muu kuin arkistoitava aineisto hävitetään tietosuojajätteenä.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa Mainiokotien palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, asukkaalle ja läheiselle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää toiminnan kehittämisessä. Kannustamme asukkaita ja heidän omaisiaan alusta alkaen avoimeen keskusteluun, toiminnan aktiiviseen suunnitteluun ja osallisuuteen sekä palautteen antamiseen.

Asukkaiden, läheisten ja työntekijöiden kokemusta laadusta kysytään sähköisellä laatuindeksikyselyllä. Palautekyselyn pohjalta muodostuu kodin laatuindeksi, joka ohjaa toiminnan kehittämistä. Kyselyiden tulokset huomioidaan osana omavalvonnan kehittämistä ja ne toimivat myös kodin toimintasuunnitelman vuosittaisten tavoitteiden yhtenä lähtökohtana.

Laadun osa-alueet koostuvat seuraavista kriteereistä:

- Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki
- Turvallisuus
- Oma viihtyisä koti
- Yhteisöllisyys ja osallisuus
- Maukas ja terveellinen ravinto

Asukkailta laatuun liittyvää palautetta kerätään asukaskokouksissa kuukausittain. Asukkaiden toiveita ja tarpeita kuullaan ja kysellään kodin arjessa ja niitä toteutetaan ja huomioidaan muun muassa kodin viikko-ohjelman ja ruokalistojen suunnittelussa. Asukaskokouksia pidetään säännöllisesti henkilökunnan johdolla. Asukaskokouksissa aiheina voivat esimerkiksi olla ajankohtaiset asiat, ruoka ja ruokailu, toiveet kodin viikko-ohjelmaan, palautteet ja kokemukset kodin toiminnasta sekä asukkaiden esiin nostamia asioita ja toiveita. Kokouksesta kirjataan pöytäkirja tiedoksi kaikille. Näin asukkaiden ehdotukset ja toiveet tulevat osaksi arkea ja toiminta muokkautuu asukkaiden näköiseksi.

Laatuindeksikyselyn linkki lähetetään omaisille läheiskirjeessä. Kyselyyn pääsee myös vastaamaan hoivakodissa vieraillessaan, yksikön seinältä löytyvän QR-koodin avulla. Hoivakodin aulassa on myös palautelaatikko, joka toimii kanavana asukkaille ja heidän omaisilleen ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Palautteen voi antaa myös henkilökunnalle tai hoivakodin johtajalle suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet käsitellään aina ensisijaisesti sitä koskevassa yksikössä. Läheiskirjeissä kerrotaan omaisille myös laatu-terveysiä ja niihin palataan tarvittaessa myös läheisten illoissa, joita järjestetään kaksi kertaa vuodessa.

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikkökokouksissa. Palautteiden avulla voidaan mitata ja kehittää toiminnan laatua. Palautetta hyödynnetään aktiivisesti ja kyselyjen tulosten perusteella valitaan kehittämiskohteet. Palautetta hyödynnetään myös toiminnan suunnittelussa ja vuosittaisen toimintasuunnitelman laadinnassa.

Toiminnasta saatuun palautteeseen vastataan aina. Positiivinen palaute välitetään työntekijöille viikkokokouksessa tai henkilökohtaisesti. Korjaavaan palautteeseen vastataan kirjallisella selvityksellä tai asia käsitellään palautteen antajan kanssa puhelimitse tai keskustellen kodissa paikan päällä. Kaikki työntekijät ovat velvollisia ottamaan palautetta vastaan, kirjaamaan ne ja välittämään eteenpäin palautteen yksikön johtajalle. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asukas- ja potilasturvallisuutta sekä henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohdat tulee tunnistaa, jotta asukas- ja henkilöstöturvallisuusriskeihin pystytään puuttumaan suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskinhallinnassa toimintaan ja palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti ja mahdollisimman laaja-alaisesti. Riskejä toiminnassa voivat aiheuttaa esimerkiksi toimintaympäristö, henkilökunnan toimintatavat, työskentelyasennot tai asukkaat. Riskit ja kriittiset työvaiheet sekä mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin myös puututaan välittömästi. Erilaisten poikkeustilanteiden varalta, kuten esimerkiksi asukkaan katoaminen, asukkaan uhkaava käytös tai sähkökatkos, on laadittu erillisiä toimintaohjeita.

Mainiokoti Solinassa tehdään säännöllisesti vaarojen – ja riskien arviointi, turvallisuuskävelyt sekä toimitilatarkastukset. Vuosittain tehdään myös sisäisiä omavalvontakäyntejä sekä lisäksi säännöllisesti toteutuvat ulkoiset auditoinnit. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asukkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Vaarojen selvittäminen ja arviointi ovat erityisesti arkityön havainnointia.

Hoivakodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan myös säännöllisten turvallisuuskävelyjen ja toimitilatarkastusten avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Asukastyöhön liittyvät riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei huomioida riittävästi. Riskejä voi aiheutua mm. fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista tai asukkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskejä, joita on yleisesti tunnistettu, ovat erilaiset kaatumiset tai putoamiset, asukkaiden väliset ristiriitatilanteet, asukkaan katoaminen / karkaaminen, muistisairaana asukkaan aggressiivinen käytös, tukehtumisvaara esimerkiksi ruokailutilanteissa nielemisvaikeuksista kärsivän asukkaan kohdalla ja erilaiset lääkehoitoon liittyvät riskit, jotka on tarkemmin avattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisensa uskaltaavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Mainiokoti Solinassa henkilökunta pyrkii työskentelemään huomioiden sekä työntekijöiden, että asukkaiden päivittäisen turvallisuuden. Henkilökunnan työtehtävät on selkeästi jaettu ja asukas- ja työturvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työtehtäviin.

Domacare-asiakastietojärjestelmään kirjataan asukkaiden yksilölliset palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat, lääkitys ja lääkityksen seurannat sekä päivittäiskirjaukset. Asiakastietojärjestelmä on käytössä myös mobiilisti, mikä mahdollistaa sen, että tietoa ei tarvitse lähteä etsimään muualta vaan se voidaan tarkistaa, korjata tai lisätä saman tien asukkaan luona.

Kodin yhteiset tilat sekä asukashuoneet pidetään siistinä ja kulkureitit esteettöminä. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa, jossa on myös kameravalvonta. Kemikaalit ja vaaralliset aineet säilytetään myös lukituissa kaapeissa tai muissa asianmukaisissa tiloissa asukkaiden ulottumattomissa. Kemikaaleista on laadittu kemikaaliluettelo ja käyttöturvatiedotteet löytyvät yksikön intrasta turvallisuuskansioista. Myös biologiset vaaratekijät on tunnistettu.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta. Muistihäiriöisten asukkaiden vuoksi kodin ulko-ovet pidetään lukittuina asukasturvallisuuden varmistamiseksi.

Kiinteistön huollosta vastaa ulkopuolinen kiinteistönhuolto, joka kiertää yksikössä säännöllisesti ja reagoi korjaustarpeisiin nopeasti.

Mainiokoti Solinan omavalvontaa tukemassa on keskusteleva ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden ja läheltä piti -tilanteiden esille ottamisen ja siten myös toiminnan kehittämisen. Yksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Lisäksi kodissa on nimetty vastuuhenkilöt, joiden vastuualueisiin kuuluvat muun muassa työsuojelu, turvallisuus, lääkehoito ja apuvälineet. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet

- Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toimintaohjeet
- Pelastus- ja valmiussuunnitelma sekä varautumissuunnitelma
- Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
- Mehiläisen hygieniasuunnitelma
- Häirintä, kiusaaminen ja epäasiallinen käyttäytyminen työpaikalla
- Laatukäsikirja
- Ohje uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen
- IMO-käsikirja ja yleinen itsemääräämisohjeistus ikääntyneiden palveluissa
- Kaltointohtelun ehkäisy
- Rahavarojen ja arvo-omaisuuden käsittely yksiköissä ja edunvalvontaprosessi
- Sosiaalipalveluiden työsuojelun toimintaohjelma ja työpaikkaselvitys
- Turvallisuuteen liittyvät ohjeet (asukasturvallisuus, henkilöturvallisuus, toimitilaturvallisuus, tietosuojaja- ja tietoturvallisuus, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys)
- Tilaajan ohjeet mm. itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, asiakirjojen arkistoinnista, saattohoidosta, infektioiden torjunnasta sekä lääkäriyhteistyöhön liittyvien poikkeamien raportoinnista.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mainiokoti Solinan henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, vähältä piti tilanteet, laatu poikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen, poikkeamailmoitusten kautta. Poikkeamailmoitukset tehdään sekä asiakas – että työturvallisuuden näkökulmasta. Toiminnassa esiin nousseet vakavat poikkeamat tulee aina välittömästi tuoda yksikön johtajan tietoon. Lisäksi mm. toimitilatarkastukset, turvallisuuskävelyt, vaarojen ja riskien arvioinnit, henkilöstötyytyväisyyskyselyt, laatuindeksikyselyt, yhteistyö työterveyshuollon kanssa ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista. Palo- ja pelastusharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä tehdään lääkehoidon itsearviointi.

Riskejä arvioidaan myös osana päivittäistä työtä. Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi. Jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön tms. liittyvät riskit. Lisäksi väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen intranetissä, Mehinetissä, kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti.

Asukkaita koskevissa poikkeamissa riskienhallinnan keinoja voivat olla esimerkiksi asukkaan henkilökohtaisten apuvälineiden kartoittaminen, lääkityksen tarkistaminen, asianmukaisten suojainten ja jalkineiden hankinta, asukkaan huoneen kalusteiden uudelleen järjestäminen, teknologian hyödyntäminen (liiketunnistin), valvonnan tai henkilökunnan lisääminen tilapäisesti sekä rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuuden ja perusteiden arviointi. Muissa poikkeamissa keinoja usein on toimenkuvien, vastuualueiden tai prosessien uudelleen tarkastelu ja tarkentaminen. Kiinteistöä koskevissa turvallisuusriskeissä konsultoidaan kiinteistöhuoltoa mahdollisten tarvittavien muutosten tekemiseksi.

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet sekä myös tapahtumat, joissa ei ole toimittu sovitun mukaisesti, kirjataan Mainionettiin kodin omille sivuille poikkeamailmoituksena. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikön johtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Poikkeamailmoitukset käsitellään viikoittain yksikön johtajan johdolla ja käsittely sekä tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan poikkeamalomakkeelle. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään kuitenkin mahdollisimman pikaisesti yksikön johtajan toimesta. Asukasta koskeva palaute käsitellään myös aina läheisen ja asukkaan kanssa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on yksikön johtajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen yksikön johtajan käyttöön.

Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä pyritään ratkaisukeskeisyyteen ja löytämään tapoja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun

muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään ja miten jatkossa estetään ko. tapahtuma. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu.

Mainiokoti Solinassa tehdään myös aktiivista yhteistyötä läheisten kanssa ja kerätään palautetta niin läheisiltä kuin asukkailtakin. Keskustelut ja sähköpostit antavatkin arvokasta tietoa riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn. Säännölliset asukaskokoukset ovat myös tärkeitä toiveiden ja palautteiden keräämisen välineitä. Mainiokotien internetsivujen kautta voi myös antaa palautetta yhteydenottolomakkeella. Lisäksi palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen (kts. kohta 2.4).

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Mainiokodeilla on käytössä laaturaportointi Power BI:ssä, jossa raportoidaan kodin poikkeamailmoitukset ja voidaan seurata niiden käsittelyä. Laatu-poikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyn yhteydessä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla voidaan estää tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä poikkeamalomakkeelle ja henkilöstökokouksen kokousmuistioon. Vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa ilmenevien epäkohtien osalta niiden merkittävyys arvioidaan sekä sovitaan ja kirjataan korjaavat toimenpiteet. Mikäli työntekijä on jättänyt noudattamatta toimintaohjetta, annetaan työntekijälle toimintaohje uudelleen tiedoksi ja kerrataan ohjeen mukainen toimintatapa. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista kodissa seuraavat yksikön johtaja ja tiimivastaava.

Mainiokoti Solinassa toimintakäytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Korjaavat toimenpiteet ja muuttuneet toimintaohjeet käsitellään henkilöstökokouksissa, käsitellyt asiat kirjataan palaverimuistioihin ja muistiot tallennetaan Mainiokotiin kodin omille sivuille. Työ- ja toimintaohjeet sekä asiaan liittyvät mahdolliset muut kirjalliset dokumentit päivitetään uuden toimintakäytännön mukaiseksi ja ne tallennetaan myös kodin omille sivuille. Domacare-asiakastietojärjestelmään tehdään kirjaukset asukkaan kohdalla muuttuneista käytänteistä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Tarvittaessa tiedotetaan myös muita yhteistyötahoja sähköpostilla tai puhelimitse. Asukasta ja läheistä tiedotetaan aina asukkaan hoitoon liittyvistä poikkeavista tilanteista. Tilaajaa tiedotetaan poikkeamista sopimuksen mukaisesti. Yksikön johtaja valvoo ja arvioi yhteistyössä kodin tiimivastaavan kanssa koko henkilökunnan toiminnan toteutumista sovitulla tavalla. Koko henkilökunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki noudattavat yhdessä sovittuja toimintatapoja ja ne toteutuvat käytännössä. Yhteisten toimintatapojen noudattamiseen sekä toiminta-ajatuksen ja arvoihin palataan aina yksikkökokouksissa.

käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO 9001, ISO 14001 ja ETJ+ vaatimukset.

Hankinta toteuttaa kerran vuodessa toimittaja-arvioinnin valtakunnallisesti merkittävimpien toimittajien osalta. Toimittaja-arviointien lisäksi hankinta toteuttaa kriittisten kategorioiden osalta toimittaja-auditointeja sekä toimittaja kohtaisia riskiarvioita.

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa. Hoivakodissa seurataan säännöllisesti myös alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun / tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Mahdollisista yhteistyöpalavereista kirjataan aina muistio, joka tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään. Poikkeamista reklamoidaan välittömästi palveluntuottajalle. Mikäli kyse on satunnaisesta tai vähäisestä poikkeamasta, selvitetään asia suoraan palveluntuottajan kanssa. Mikäli poikkeama toistuu tai se on merkittävä, tiedotetaan Mehiläisen hankintatoimeen, tehdään poikkeamasta virallinen reklamaatio ja noudatetaan hankintatoimesta saatuja toimintaohjeita.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Mainiokoti Solinassa on laadittu erillinen valmiussuunnitelma, jolla varaudutaan häiriö- ja poikkeusoloihin. Valmiussuunnitelman lisäksi yksikkö on laatinut yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa kohdekortin ja evakuointisuunnitelman.

Valmiussuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa yksikön johtaja. Lisäksi myös kodin pelastussuunnitelman liitteenä on turvallisuusohjeistus poikkeusolojen varalle.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Mainiokoti Solinan omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johtajan johdolla yhteistyössä henkilöstön kanssa varmistaen näin henkilöstön sitoutumisen suunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty sen eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden osaamista.

Kodin omavalvontasuunnitelma on osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Työntekijä vahvistaa perehtymisen lukukuittauksella. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden saatavilla Mainionetissä Mainiokoti Solinan omilla sivuilla, tulostettuna yksikön viranomaiskansiossa sekä yksikön internetsivuilla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Mainiokoti Solinan omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa ja sen toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn perusteella kodille muodostuu omavalvontaindeksi ja määritellään seurattavat kehittämiskohteet. Lisäksi kvartaaleittain raportoidaan säännöllisesti omavalvontasuunnitelman seurantahavainnot liittyen sen toteutumiseen, kehittämistarpeisiin sekä tehtyihin toimenpiteisiin. Vuosittain syksyllä toteutetaan myös omavalvonnan vuosikysely, jonka pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Omavalvontasuunnitelma on laadittu Mainiokotien pohjalle lokakuussa 2024 ja päivitetty tammikuussa 2026. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelujohtaja.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä hoivakodin ilmoitustaululla sekä Mainiokoti Solinan internetsivuilla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain vuosikellon mukaisesti ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin tai toimintaan tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Kodin henkilökunta on myös velvoitettu ilmoittamaan yksikön johtajalle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita omavalvontasuunnitelmassa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Mäntsälässä 12.2.2026

Allekirjoitus:

Sanna Laakso