

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Mehiläinen Hoivapalvelut Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2099743-4	
Toimintayksikön nimi Mainiokoti Karkkila	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Karkkila, perusturvayhtymä Karviainen, Ikäihmisten palvelulinja puh. 09 42582017, PL 114, Asemantie 30, 03100 Nummela	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet. Asukaspaikkoja 66.	
Toimintayksikön katuosoite Huhdintie 27	
Postinumero 03600	Postitoimipaikka Karkkila
Toimintayksikön vastaava esimies Johanna Kopo	Puhelin 0401531579
Sähköposti johanna.kopo@mehilainen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Valtakunnallinen lupa 28.10.2014	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sosiaalipalvelut, tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Hoitajakutsujärjestelmä; Everon Kulunvalvonta; Everon Apteekki (lääketilaukset ja lääke-toimitukset): Karkkilan apteekki Kiinteistöhuoltopalvelut; Lassila-Tikanoja Pyykkihuolto lakanapyykin osalta Comforta	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mainiokoti Karkkila

YKSIKÖN KUVAUS

Mainiokoti Karkkila on 62 asukashuoneen hoivakoti Karkkilassa. Mainiokoti Karkkilassa on neljä kotia kahdessa kerroksessa; Kevätkamari (14 asukashuonetta), Kesäaitta (16 asukashuonetta), Syyspirtti (16 asukashuonetta) ja Talventupa (16 asukashuonetta). Jokaisessa neljästä kodista voimme tarjota yhdelle pariskunnalle asuinhuoneen jaettavaksi. Tehostetun palveluasumisen asiakaspaikkoja hoivakodissa on tällöin maksimissaan 66. Kaikissa huoneissa on oma wc/kylpyhuone. Mainiokoti Karkkilan puolesta asukkaalla on huoneessa sähköisesti käytettävä vuode, ja komero. Muuten asukas saa sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Asukkaiden käytössä on yhteiset ruokailu ja oleskelutilat jokaisella kodilla. Talossa on kaikkien asukkaiden käytössä oleva sauna, sekä molemmissa kerroksissa kaikkien käytössä oleva monitoimitila. Yläkerran kodeissa on katetut terassit, ja alakerran kodeissa katoksen lisäksi aidatut pihat. Lisäksi alakerran monitoimitilasta pääsee yhteiselle aidatulle pihalle.

PALVELUN KUVAUS

Mainiokoti Karkkila tarjoaa tehostettua palveluasumista Karviaisten alueen ikääntyneille asukkaille. Mainiokoti Karkkilassa asuu muistisairaita sekä henkilöitä, jotka eivät iän tai sairauden mukanaan tuomien rajoitteiden vuoksi selviä asumisesta ja päivittäisistä toiminnoista ilman ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa. Mainiokoti Karkkilassa on yksi huone lyhytaikaishoidon tarpeisiin. Lyhytaikaishoittoon pääsee Karviaisen maksusitoumuksella. Asiakkaan tulevat hoitoon pääsääntöisesti omaishoitajan vapaan jaksojen ajaksi.

TOIMINTA-AJATUS

- Yksikkömme tavoitteena on asukkaidemme yksilöllinen ja merkityksellinen hyvä elämä
 - Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme yksilöllinen, yhteisöllinen ja elämyksellinen elämä
 - Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä hänen ja hänen läheisensä kanssa yksilöllinen kuntouttava hoitosuunnitelma, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.
- Kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme asiakkaiden toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla.

TOIMINNAN SISÄLTÖ JA YKSIKÖSSÄ KÄYTETYT MENETELMÄT JA TOIMINTAMALLIT

- Panostamme laadukkaaseen hoivaan, ohjaukseen ja tukeen, maukkaaseen ruokaan, turvallisuuteen, yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen sekä siihen, että jokaisella asukkaalla on oma viihtyisä koti.
- Korkeatasoinen hoiva ja kuntoutus, kodikas ympäristö, virkistystoiminta, turvallisuus ja asukkaan omat yksilölliset tarpeet ohjaavat arjen toimintaa.
- Yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa olemme aktiivinen osa Karkkilan yhteisöä. Toimimme yhteistyössä seurakunnan, koulujen, päiväkotien, vapaa-ajan harrasteryhmien ja järjestöjen kanssa mahdollistaen heille toimintaa ja esimerkiksi esiintymisiä tiloissamme asukkaiden merkityksellisen elämän lisäämiseksi.
- Teemme kodin toimintaa tutuksi eri kanavien kautta; Facebook, paikallislehdet, mainokset kodilla
- Toimimme yhteistyössä koulujen kanssa mahdollistaen ammattiin tutustumisen ja ammatillisen koulutautumisen.
- Kaikessa toiminnassa pyrkimyksenämme on edistää positiivista kuvaa ikääntyneiden hoitotyöstä.

Mehiläisen arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen toimintaa ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

- Mehiläinen on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista, jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen

ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.

- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatujärjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.
- Ammatillisessa osaamisessa painottuu perinteisten hoitotyön taitojen lisäksi ihmisen kohtaamisen taito. Muistisairaana henkilön havainnointikyky voi olla rajoittunut, jolloin turvallisuuden ja rauhallisuuden kokemus korostuu. Hoitajan kyky pitää tilanne rauhallisena ja kohdata asukkaat yksilöinä vaikuttavat kodin ilmapiiriin.
- Lääkehoidon osaamista pidetään yllä verkkokoulutuksen ja –tenttien avulla. Lääkehoidon näytöt suoritetaan Mainiokoti Karkkilassa, ja lääkehoitoon voi osallistua vain, jos lääkeluvat ovat kunnossa.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Asukkaan muuttaessa haluamme tietää mahdollisimman paljon asukkaan aiemmasta elämästä ja totumuksista, sekä toiveista tulevaisuutta ajatellen. Yhdessä asukkaan läheisten kanssa teemme hoito- ja palvelusuunnitelman, jossa huomioimme asukkaan tarpeet ja toiveet. Avustamme asukasta yksilöllisesti ja voimavaralähtöisesti niissä asioissa, joissa hän apua tarvitsee.
- Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka toimii asukkaan asioiden hoitajana yhteistyössä läheisten kanssa. Säännölliset omatuokiot ovat asukkaan ja hoitajan kahdenkeskeistä aikaa, jolloin voidaan tehdä niitä asioita jotka tuottavat merkityksellisyyttä asukkaan elämään. Mitä paremmin hoitaja tuntee asukkaan taustan ja toiveet, hän voi luoda asukkaalle mieleisiä elämyksiä, vaikkei asukas enää kykenisi toiveitaan sanoittamaan.
- Asukkaita kannustetaan, ohjataan ja autetaan osallistumaan kodin ja koko talon toimintaan viikko-ohjelman mukaisesti. Asukkaalla on itsemääräämisoikeus, joten häntä ei myöskään pakoteta osallistumaan toimintaan.
- Päivittäisessä kirjaamisessa seuraamme asukkaiden vointia ja toimintakykyä, sekä arvioimme hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja asioita.
- Arvostus ja kunnioitus tulee esiin kohtaamisissa asukkaiden, läheisten, yhteistyökumppanien ja työtovereiden kanssa.
- Huolehdimme ympäristöstä kierrättämällä ja noudattamalla ympäristöohjelman tavoitteita.

Kumppanuus ja yrittäjyys

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.
- Toimimme aktiivisesti paikallisten toimijoiden kanssa Karkkilassa.
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja asukastyytyväisyyden eteen.

Kasvu ja Kehittäminen

- Hoito- ja palvelusuunnitelmassa otamme huomioon asukkaan voimavarat. Hoitotyön tavoitteena on asukkaan merkityksellisen elämän mahdollistaminen ja olemassa olevien voimavarojen säilyttäminen ja kehittäminen.
- Toimimme joustavasti yhteistyössä asukkaiden, läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa kehittäen palveluja asukaslähtöisesti. Viikoittaisissa asukaspalavereissa asukkaat keskustelevat ajankohtaisista asioista, esittävät toivomuksia ja antavat palautetta toiminnasta.
- Laadun jatkuva kehittäminen ja laatulupausten seuraaminen kuukausittain (laatuindeksin hyödyntäminen).

- Läheisten piiri pidetään 3-4 kertaa vuodessa, ja siellä käsitellään ajankohtaisia asioita. Läheistenpiirissä suunnitellaan muun muassa tulevia juhlia. Läheistenpiireissä ei käsitellä yksittäisten asukkaiden asioita salassapitovelvollisuuden vuoksi. Asioista puhutaan yleisellä tasolla.
- Hoitopalaverissa käsitellään asukkaiden henkilökohtaisia asioita asukkaan ja hänen läheistensä kanssa.
- Kaikissa tilanteissa otamme mielellämme palautetta ja kehitysehdotuksia vastaan. Näin voimme vastata parhaiten asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Teemme asiointin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

Kansallinen lainsäädäntö:

[Suomen perustuslaki](#) (11.6.1999/731)

[Hallintolaki](#) (6.6.2003/434)

[Sosiaalihuoltolaki](#) (1301/2014)

[Sosiaalihuollon asiakaslaki](#) (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

[Asiakasmaksulaki](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

[Vammaispalvelulaki](#) (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)

[Vammaispalveluasetus](#) (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)

[Kehitysvammalaki](#) (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)

[Kehitysvamma-asetus](#) (Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977/988)

[Laki vammaisetuksista](#) (Laki vammaisetuksista 11.5.2007/570)

[Laki omaishoidon tuesta](#) (2.12.2005/937)

[Tulkkauspalvelulaki](#) (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

[Potilaslaki](#) (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

3. RISKINHALLINTA

Vaarojen tunnistaminen ja hallinta on kuvattu ja ohjeistettu toimintajärjestelmässä.

Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan säännöllisten turvallisuuskävelyjen avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Olemme sopineet toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen HaiPro-haittatahtumaohjelman kautta. HaiPro-ohjelmaa käytetään asiakas – ja työturvallisuuden näkökulmasta. HaiPro-ohjelmaan tehdyt ilmoitukset antavat hyvän mittarin säännöllisesti tapahtuvaan riskien ja poikkeamien arviointiin, joka tehdään henkilöstön kanssa.

Kaikki toiminnan ja turvallisuuden poikkeamat käsitellään yksikön yhteistoimintapalaverissa yksikön johtajan johdolla ja kirjataan muistioon, käsittelyn yhteydessä pureudutaan syyhyn, joka poikkeaman on saanut aikaan, jotta opittaisiin ennaltaehkäisemään niiden uudelleen esiintymisen.

Kuukausittaisilla turvallisuuskävelyillä kartoitetaan tilojen toiminnan riskejä. Kävelyillä ovat mukana työsuojeluasiamies, yksikön johtaja ja työntekijöitä eri kodeilta ja eri ammattiryhmistä.

Pelastus-, ja ensiapukoulutusta, sekä poistumisharjoituksia pidetään vuosittain koko henkilökunnalle. Lääkehoidon itsearviointi suoritetaan vuosittain.

Poikkeustilanteisiin on varauduttu, ja yksikössä on muun muassa varageneraattori, joka käynnistyy sähkökatkon aikana. Kiinteistönhuolto päivystää 24/7.

Riskinhallinnan työnjako

- Yksikön johtaja on vastuussa yksikön turvallisesta toiminnasta. Hän vie eteenpäin huomioimansa ja tietoonsa tulleet epäkohdat, ja huolehtii että ne tulevat korjatuiksi.
- Yksikön johtaja käsittelee HaiPro ilmoitukset.
- Työsuojeluasiamies ja yksikön johtaja saavat tietoonsa työturvallisuusilmoitukset, ja pystyvät käsittelemään ne.
- Haiprot käsitellään joka toinen viikko koko talon palaverissa, ja tarvittaessa pikaisesti tiimipalaverissa.
- Jokainen työntekijä kirjaa HaiPro potilas- ja työturvallisuusvaaratilanteet ja läheltä piti tilanteet.
- Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Riskien tunnistaminen

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vaan HaiPRO ilmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden ja läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä ja turvallisuuskävelyjen tehtävänä on ohjata katsomaan ympäristöä ja toimintaa turvallisuus näkökulmasta. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Henkilökuntaa opastetaan miettimään turvallisuusasiat osaksi jokaista työvuoroa siitä näkökulmasta, että mitä itse voit tehdä.

Riskien käsitteleminen

Kaikki haittatapahtumat ja "läheltä piti" -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti, myös tapahtumat, joissa ei ole toimittu sovitun mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään koko talon palaverissa, joka toinen viikko yksikön johtajan johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti tiimissä. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

Haittatapahtumien, poikkeamien ja "läheltä piti" -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon tietoon. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta. Kaikista vakavista poikkeamista informoidaan myös palvelun tilaajaa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen niin, että jatkossa poikkeamilta vältytään ja estetään jatkossa ko. tapahtuma. Korjattavan asian kuntoon saattamiseksi laaditaan korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu, missä ajassa asia on saatettu kuntoon, lopuksi vielä seurataan, että korjattu asia on pitemmällä aikavälillä pysyvän työprosessissa muutoksen. Sisäiset auditoinnit toimivat hyvin myös riskienarvioinnin ja korjaavien toimenpiteiden menetelmänä.

Muutoksista tiedottaminen

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijätasojen sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita ja heidän läheisiään.

Palaverimuistiot lähetetään Doma Care kirjausjärjestelmän viestitoiminnon välityksellä työntekijöille, ja ne on tallennettu Mainiokoti Karkkilan kotisivulle Mehiläisen Sharepointiin. Tarvittaessa muutoksista tehdään erillinen kirjallinen ilmoitus ilmoitustaululle, ja lähetetään sähköpostilla niille yhteistyötahoille joita muutokset koskevat.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Mehiläisen hoivapalveluissa omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä.

Yhteyshenkilö laatujohtaja Jari Koskisuus 040 551 5254

Yksikön oma omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma toimii myös yksikön toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.

<p><i>Yksikön omavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet:</i></p> <p>Yksikön johtaja Johanna Kopo, Mainiokoti Karkkilan henkilökunta, Aluejohtaja Pirjo Savolainen</p>
<p><i>Yksikön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</i></p> <p>Johanna Kopo, 0401531579, johanna.kopo@mehilainen.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta</p> <p>Vuosikellon mukaan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain lokakuun aikana ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia.</p> <p>Mainiokoti Karkkilan omavalvontasuunnitelman muutokset tekee yksikön johtaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma läpi. Omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan tiimipalaverissa, sekä koko talon palaverissa. Omavalvontasuunnitelmaan muutoksia voi esittää asukas, läheinen tai Mainiokoti Karkkilan henkilökunta.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.</p>
<p>Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä äheisten ilmoitustauluilla, jotka sijaitsevat molempien kerrosten käytävällä. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Mainiokoti Karkkilan kotisivulla. https://www.hoivamehilainen.fi/mainiokoti-karkkila</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueella tehostettuun palveluasumiseen/hoiva-asumiseen voi hakeutua, kun kotona asuminen ja selviytyminen eivät ole enää mahdollisia maksimaalisten kotihoidon palveluiden ja/tai omaishoidon turvin.</p> <p>Hakeutua voi suullisella tai kirjallisella hakemuksella. Hakijan luokse tehdään palvelutarpeen arviointikäynti. Arvioinnin yhteydessä selvitetään asiakkaan toimintakykyä ja omatoimista selviytymistä sekä kuntoutuksen tarvetta.</p> <p>Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Huomioon otetaan hoidolliset ja sosiaaliset syyt, avohuollon sosiaali- ja terveystieteelliset diagnoosit ja toimintakyvyn arvioinnin mittaukset.</p> <p>Mikäli hakijalla on palvelutarpeen arvioinnin perusteella tarve tehostettuun palveluasumiseen, Karviaisen SAS-työryhmä tekee päätöksen hakijan sijoittamisesta hoidon, hoivan ja avun tarpeen huomioiden tarkoituksenmukaiseen hoiva-asumisen paikkaan. Hoiva-asumisen asukkaiden avuntarve on jatkuvaa ja edellyttää henkilökunnan läsnäoloa ympäri vuorokauden. Hoiva-asuminen on avohoitoa ja verrattavissa kotona asumiseen. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoksessa vain, jos se on henkilön terveyden tai turvallisuuden kannalta perusteltua</p> <p>Asukas osallistuu oman kuntouttavan hoitosuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asiakkaan voimien päivittäisseurannalla. Kuntouttava hoitosuunnitelma päivitetään 6 kk tai toimintakyvyn muutoksen yhteydessä</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma/ läheisen näkemys voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja mahdollinen edistäminen. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltainen, jossa huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.</p>

Arvioinnissa käytetään erilaisia mittareita mm. Rai, MMSE, MNA, GDS-15 ja muita asiakkaalle soveltuvia mittareita.^[OB]
Näiden pohjalta asukkaalle tehdään palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarpeen arviointi ja kuntouttava hoitosuunnitelma tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen kanssa ja heidän näkemyksensä kirjataan asiakkaan tietoihin. Läheiselle tarjotaan mahdollisuus osallistua hoidon suunnitteluun, jos asukas näin toivoo.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön esimieheltä ja tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.

Kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuraaminen

Suunnitelma perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin (RAI) ja sen tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilökuntakoukuksissa ja jokainen työryhmän jäsen tutustuu laadittuihin kuntoutussuunnitelmiin. Omaha-ohjelmasta vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta.

Suunnitelma tarkastetaan tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa, tai aina kun asiakkaan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Tarkistuksessa arvioidaan asiakkaan edellisen kuntouttavan hoitosuunnitelman toteutumista, toimintakykyä ja sovittuja virkistäviä toimintoja ja niiden vaikutuksia. Kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asukkaalle henkilökohtaiset tavoitteet, toteuttamistapa, yhteiset sopimukset sekä osallistuminen sosiaaliseen kuntoutukseen. Arjen toimintakyvyn seuranta tehdään jatkuvasti ja mahdolliset muutokset tulee kirjata suunnitelmaan.

Kuntoutussuunnitelman laatiminen, seuranta, toteutuksen arviointi ja kirjaaminen on ohjeistettu toimintajärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaista kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Lisäksi huomioidaan asiakkaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Mahdollisista toiminnanrajoituksista sovitaan yhteistyössä asiakkaan ja häntä hoitavan lääkärin kanssa ja ne perustuvat lääketieteellisiin arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia. Rajoitteet ovat aina määräaikaista ja niiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti:
<https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---V%C3%A4r%C3%A4nk%C3%A4yt%C3%A4yt%C3%B6sten-ilmoittaminen.aspx>

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat ihmisen perusoikeuksiin. Jos näitä perusoikeuksia jossain tilanteessa joudutaan rajoittamaan, täytyy tälle aina olla vankka perustelu, ja rajoittaminen pitää toteuttaa eettisesti hyväksyttävällä ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Henkilökunnan tulee myös aktiivisesti etsiä keinoja asiakkaiden tahdon selvittämiseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä.

Aina tulee arvioida miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa kun on välttämätöntä. Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.

Rajoittaminen on siten aina viimesijainen keino ja se on toteutettava ihmisarvoa ja yksityisyyttä kunnioittavalla tavalla. Ennen liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöä liikkumisen rajoittamisessa

1. arvioidaan haitat ja hyödyt asiakkaan näkökulmasta ja kirjataan johtopäätökset (yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa, hoitohenkilöstön ja lääkärin kanssa)
2. valitaan rajaamisen keino, jolla asiakkaan perusoikeuksia rajataan mahdollisimman vähän
3. rajoittavien laitteiden, apuvälineiden ja varusteiden käytöstä on oltava lääkärin määräaikainen hoitopäätös, joka kirjataan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan ja lääkäri kirjaa myös potilasasiakirjoihin
4. tarpeen jatkuminen arvioidaan säännöllisesti ja lääkäri tekee päätöksen rajoitustoimien käytön lopettamisesta ja antaa siitä ohjeistuksen henkilöstölle
5. hoitohenkilöstö vastaa päätöksen jälkeen välineiden asianmukaisesta käytöstä, käyttöohjeiden noudattamisesta, asiakkaan riittävästä valvonnasta ja uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.
6. rajaamiseen käytetyn välineen käytön peruste, käyttäminen ja kesto kirjataan systemaattisesti asiakastietojärjestelmään
7. jokaisella käyttökerralla arvioidaan, onko liikkumisen rajoittaminen kyseisenä ajankohtana välttämätöntä asiakkaan turvallisen takaamiseksi

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta on olemassa erillinen ohje toiminnanohjausjärjestelmä IMS:ssä

Mainiokoti Karkkilassa rajoittavista toimenpiteistä keskustellaan Perusturvakuntayhtymä Karviaisen määrittämän yksikön asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavan lääkärin, sekä asukkaan läheisten kanssa. Lääkäri kirjoittaa tarvittaessa luvan ja sen tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti.

Asiakkaan kohtelu

Mehiläisessä toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittämiseen.

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus esimiehille ja yksikön johtajalle. Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliamies). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön lähiesimies sovitussa aikataulussa.

Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava esim. yhteistyötä tilaajan kanssa, on asia informoitava liiketoimintajohtajalle ja laatupäällikölle.

OHJE ILMOITUSVELVOLLISUUDESTA TYÖNTEKIJÄLLE

Ilmoita epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhkasta esimiehelle kirjallisesti ilmoitusvelvollisuus lomakkeelle. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkailta, läheisiltä, palvelun ostajalta sekä yhteistyökumppaneilta, kerätään palautetta asiakaskyselyillä. Asukkaiden kokemus omaan elämään ja yhteisön toimintaan vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen avainmuuttujista. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä.

Asukkaat pääsevät vaikuttamaan asioihin myös viikoittaisissa asukaspalavereissa, joissa keskustellaan ajankohtaisista asioista.

Palautteen kerääminen

- Asukkaiden läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaiden virkistystoiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Kun yhteistyö läheisten kanssa on tiivistä ja läheistä, palautteen antaminenkin mahdollistuu eri tavalla. Läheisiltä kysytään ja kerätään aktiivisesti palautetta. Mainiokoti Karkkilassa kokoontuu läheisten piiri 3-4 kertaa vuodessa, jossa myös läpikäydään läheisiltä tullutta palautetta. Läheistenpiiriin pöytäkirjat ovat luettavissa läheisten-kansiossa alakerran monitoimitilassa.
- Asukaspalautetta kerätään erilaisin keinoin: arjessa ja erilaisissa foorumeissa, tapahtumien jälkeen ja yksilöllisissä keskusteluissa kerätään asukkaan näkemystä siitä, miten hyvin olemme onnistuneet ja mitä asioita tulisi kehittää. Asukaskokoukset ovat hyviä foorumeita toiminnan kehittämiseen, niistä tehdään muistiot.
- Tavoitteenamme on turvata yksilöllinen hyvä elämä jokaiselle asukkaalle. Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen laatulupauksiin, joita on viisi:
 - 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki
 - 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti
 - 4) yhteisöllisyys ja osallisuus
 - 5) maukas ruoka.

Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esimiehelle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Mainiokoti Karkkilassa laatuindeksikysely otettiin käyttöön elokuussa 2018. Opettelimme kyselyn käyttöä ja aktivoimme asukkaiden ja läheisten kannustamisessa ja ohjaamisessa kyselyn käyttöön. Kysely toteutetaan tabletti-kyselyinä.

- Palautetta on myös mahdollista antaa Mehiläisen palautekanavan kautta internetissä osoitteessa: <https://www.mehilainen.fi/anna-palautetta>

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

Käytössä olevan asiakaspalauttejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalauttejärjestelmään.

Yksikön johtajan vastuulla on käsitellä palautteet mahdollisimman pian niiden saavuttua. Palautteisiin vastataan tarvittaessa palautteen antajalle kirjallisesti tai suullisesti.

Asiakkaan oikeusturva**a) Muistutuksen vastaanottaja**

Johanna Kopo, 0401531579, johanna.kopo@mehilainen.fi

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Hoivakodissa on asukkaiden käytössä ilmoitustaulu, josta löytyvät Karviaisten kuntayhtymän sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: Kainulainen Riikka, Seutulantie 3-5 A, 04410 Järvenpää. Puh. 0207401787 tai 0400 277087.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuvaus siitä, miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), 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.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenetelmästä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Yksikön johtaja ja tiimivastaavat varmistavat, että toimintamalleja muutetaan pystyvästi.

Yhteystiedot

- Hoivapalveluiden Etelä-Suomen aluejohtaja; Pirjo Savolainen / sähköposti: pirjo.savolainen@mehilainen.fi
- Etelä-Suomen aluepäällikkö; Esa Auvinen, esa.auvinen@mehilainen.fi, 0406822649
- Hoivapalveluiden liiketoimintajohtaja; Niklas Härus Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki sähköposti: niklas.harus@mehilainen.fi
- Operatiivinen johtaja; Johanna Paavolainen sähköposti: johanna.paavolainen@mehilainen.fi

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Vastaamme muistutukseen viimeistään 1-2 viikon kuluessa.

f) Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti tai puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluejohtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty.

Kodeissa on toimintakansiot, johon on kerätty toimintaohjeita. Ilmoitusvelvollisuuslomake löytyy Mainiokoti Karkkilan share pointista -> LOMAKKEET kansioista.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

(esim. arki, säännöllisyys, kodinomaisuus, ryhmätoiminta, terapiapalvelut, menetelmät)

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

<p>Tuemme asukkaidemme omatoimisuutta käyttämällä hoidossamme kuntouttavaa työtettä. Keskeisiä toimintaperiaatteitamme ovat turvallisuuden tunteen luominen ja asukkaiden kannustaminen osallistumaan kodin elämään ja toimintoihin. Korostamme kaikessa työssämme asukkaan itsenäisyyden, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.</p> <p>Mainiokoti Karkkilassa asukkaiden tarpeet ja toiveet pyritään huomioimaan yksilöllisesti. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, jonka vastuulla on asukkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi, terveys ja päivittäisestä suoriutumisesta huolehtiminen kuntouttavan työotteen avulla. Omahoitajien tukena asukkaiden hoito- ja hoivatyössä toimii sairaanhoitajavetoinen hoitotiimi sekä yksikön omalääkäri. Jokaiselle asukkaalle on laadittu kuntouttava hoitosuunnitelma Doma Care ohjelmaan.</p> <p>Asukkaiden turvallisuus on koko hoivayksikön vastuulla.</p>
<p>Asukkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Mainiokoti Karkkilassa on viikko-ohjelma, jossa viikon toiminnot ovat esillä ilmoitustauluilla. Kodilla järjestetään pääsääntöisesti joka viikko fysioterapeutin vetämää tuolijumppaa, yhteislauluja, sekä lukupiiri. Kaverikoirat vierailevat kerran kuussa. Vauvamummomuskariin on mahdollisuus osallistua kerran kuussa. Seurakunta järjestää hartaushetken joka toinen viikko. Lisäksi eri tahojen vapaaehtoiset vierailevat säännöllisesti pitäen mm. erilaisia toimintatuokioita sekä ulkoilevat asukkaiden kanssa. Lisäksi arjen virikkeellisyttä pyritään aktiivisesti pitämään yllä jokaisessa kodissa. Spontaanein toimintatuokioin. Koko talossa järjestetään yhteisiä juhlia, sekä ajankohtaan liittyviä tapahtumia kuten piparileipojaiset, laskiaisrieha yms. Yksikön johtaja Johanna Kopo pitää yhteyttä ulkopuolisiin viriketoiminnan yhteistyökumppaneihin.</p> <p>Yksikön piha-alueet ovat esteettömiä ja aidattuja. Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla joko omalla piha-alueella tai saattajan kanssa yksikön ympäristössä.</p>
<p>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen:</p> <p>Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Ravitsemus</p> <p>Kiinnitämme huomiota ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin. Mainiokoti Karkkilassa on oma keittiö. Kaikki ruoka valmistetaan omassa keittiössä. Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuosituksista. Kodille on tehty kuuden viikon kiertävä ruokalista, johon otetaan ajoittain mukaan myös toiveruokapäiviä. Vuoden kierto, juhlapyhät ja asukkaiden henkilökohtaiset juhlat otetaan huomioon myös ruoissa.</p> <p>www.ravitsemusneuvottelukunta.fi</p> <p>Ruokailuajat ovat yksilöllisesti järjestettävissä; aamupala klo 8.30-10.30, lounas klo 12.00, päiväkahvi klo 15, päivällinen klo 17.30, iltapala 19-21 ja yöpala klo 22, tarvittaessa mahdollisuus myös aamuyöllä yöpalaan. Asukkaiden toiveruokapäivä toteutetaan perjantaisin.</p> <p>Asukkaiden painoa seurataan vähintään x 1 / kk ja tehdään tarvittaessa MNA-arviointi. Jos ravitsemus vaatii lisäravinteita, niitä järjestetään.</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygienia-toimikunta tukee yksikön hygientyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksiköissä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.</p> <p>Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektio-tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän</p>

välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsieneitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsieneet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "liikaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektiotartuntojen ohjeistus:

www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit-fi/taudit

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20torjunta.aspx>

Mehiläinen hygieniakäytännöt Mehinetissä:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Kotisivu.aspx>

Hoivapalveluiden esimieskansiossa olevat hygieniaohjeet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F10%20HYGIENIA-%20JA%20SIIVOUS>

Ohjeet löytyvät myös Mehinetistä ja IMS:stä

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx>

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

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat liitteet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F09%20ELINTARVIKEHUOLTO%2F02%20Elintarvikehuollon%20omavalvontaohjeistus>

Ja IMS:ssä https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3117&with_frames=

Kaikilla ruokahuoltoon osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaiden perusterveydenhoidosta vastaa perusturvakuntayhtymä Karviainen. Karviainen määrittää Mainiokoti Karkkilalle asukkaiden hoidosta vastaavan lääkärin. Kodeissa on sairaanhoitajia paikalla pääsääntöisesti arkisin klo 7-14.40. Karviaisen vastuulääkäri hoitaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät asiat yhdessä kotien sairaanhoitajien kanssa. Vuositarkastukset ja lääkehoidon tarkastukset tehdään säännöllisesti. Karviaisen vastuulääkäriin ollessa tavoittamattomissa Karkkilan terveyskeskuksen päivystävä lääkäri ottaa kantaa asukkaiden asioihin. Päivystysaikana Lohjan sairaalan yhteispäivystys antaa konsultaatioapua. Kiireellistä hoitoa vaativissa tapauksissa hoitajat ottavat yhteyttä hälytyskeskukseen p: 112.

Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kaikki saadut ohjeet viedään sähköiseen kirjausjärjestelmään. Kirjauksiin merkitään kuka ohjeet on antanut. Yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavien kanssa huolehtii, että ajantasainen tieto tavoittaa henkilökunna. Jokainen työntekijä on vastuussa ottaa selvää annetuista hoito-ohjeista ja vastuussa siitä, että noudattaa annettuja ohjeita.

Hammashoitaja käy tarkistamassa asukkaiden hampaat ja suun kerran vuodessa. Samalla hän antaa kodin sairaanhoitajalle ohjeet mahdollisen jatkohoidon järjestämisestä. Jatkohoito varataan Karviaisen Karkkilan terveyskeskuksen hammashoitolasta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja asiakkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä kuntoutussuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman

<p>terveydentilansa hoitamiseen ohjaukseen keinoin. Yksikön vastaava sairaanhoitaja varmistaa, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen.</p>
<p>c) Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa: Sairaanhoitaja Mervi Ikäheimo, mervi.ikaheimo@mehilainen.fi, p. 0401531474</p>
<p>Lääkehoito Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään 1 x vuodessa. Lääkepoikkeamat kirjataan Haipro-järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön kokouksissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.</p>
<p>a) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yhteystiedot Sairaanhoitaja Mervi Ikäheimo, mervi.ikaheimo@mehilainen.fi, p. 0401531474</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön johtajan ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu kuntayhteistyöstä on yksikön johtajalla, liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla. Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuvaatimukset on kuvattu laatujärjestelmässä ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa kuin arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan proaktiiviseen ja avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? Potilas- ja sosiaalihuollon asiakirjojen käsittely on kuvattu ja ohjeistettu Mehiläisen tietohallinnon toimesta. Asiakirjojen siirtoon ja luovutukseen pyydetään asukkaan suostumus sitä varten laaditulla lomakkeella.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Laadunhallintaan on kuvattua liiketoiminta kohtaisesti alihankinta ja yhteistyötahot. Palveluhankinnat on kuvattu Mehiläisen hankintatoimen ohjeissa ja hankintapolitiikassa. Hankintapolitiikan tavoitteena on luoda edellytykset suunnitelmallisille ja kokonaistaloudellisille hankinnoille. Sen avulla turvataan konsernin etu luomalla yhtenäinen toimintatapa ja sopimuskäytännöt, joilla ohjataan konsernin resurssien käyttöä tehokkaasti. Mehiläisessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja ympäristöasiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen omaa ympäristöpolitiikkaa. Valtakunnallisten tuote- ja palvelun tuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä. Muut kuin valtakunnalliset palveluiden tai tuotteiden toimittajat on luetteloitu yksikön esimiehen toimesta ja laadunvalvonta tapahtuu vuosittain ohjeistusten mukaisesti. Seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoiimme välittömästi. Yhteistyöpalavereista kirjataan muistio, joka tallennetaan intraan. Luettelo alihankkijoista ylläpidetään Mehiläisen hankintahenkilöstön toimesta. Yksikönjohtaja voi tehdä paikallisia hankintasopimuksia.</p>

6. ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Yksiköissä on tehty riskikartoitus ja laadittu riskienhallintasuunnitelma, seuranta tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmässä.</p> <p>Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti.</p> <p>Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti. Yksiköissä on käytössä väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen tähtäävä toimintaohje ja tarvittaessa järjestetään mm. mapa-kouulutusta. Perus- ja täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja niille on valittu vastuuhenkilö. Osalla henkilökuntaa on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan turvakortti</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Mitoitus: Hoitohenkilökunta 0,6, josta 1 sairaanhoitaja kymmentä asukasta kohden. Avustavan henkilökunnan määrä 0,1. Oma kokki, hoitoapulaiset. Ulkoistetut palvelut; kiinteistöhuolto, liinavaatepyykinhuolto, vaihtomatot..</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Kaikki vuoropuutokset täytetään mahdollisuuksien mukaan. Mainiokoti Karkkilalla on oma sijaisrekisteri, jossa on lähihoitajia ja sairaanhoitajia jotka haluavat omaista lähtökohdistaan ja elämäntilanteestaan johtuen tehdä töitä sijaisena. Kaikkien hoitotyöntekijöiden pätevyys tarkistetaan Valviran Terhikki- ja Suosikkirekisteristä. Vuosilomasijaisuudet pyritään sopimaan ennalta etenkin kesäaikaan. Äkilliset vuoropuutokset täytetään tekstiviestijärjestelmän kautta, tai suorilla yhteydenottoilla työntekijöihin.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Työvuorolistat suunnitellaan asukasmäärän mukaisesti oikealla miehityksellä. Puutosvuorot täytetään.</p> <p>Kodeissa arvioidaan miehityksen tarve eri vuorokauden aikoina, ja työaikoja voidaan muuttaa yhteisellä sopimuksella asukkaiden avuntarpeen mukaan. Toteutuneita tunteja seurataan viikoittain.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytoinnin toteutus</p> <p>Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.</p> <p>Henkilöstön rekrytointi on jatkuva prosessi. Vapautuvaan vakituisen tehtävään rekrytoidaan uusi työntekijä. Sijaisten rekrytointi tapahtuu suorina yhteydenottoina työnhakijoilta, ja tarpeen mukaan avoimina hakuina.</p>

Avoimet tehtävät julkaistaan tarvittaessa Työvoimahallinnon mol.fi sivulla. Työntekijän toivoessa siirtyminen Mehiläisen sisällä pyritään mahdollistamaan.

Mehiläisen rekrytointijärjestelmä lähettää hakijoille automaattiviestinä kiitosviestin, kun hakemus on lähetetty. Hakuajan päätyttyä yksikön johtaja ottaa yhteyttä hakijoihin. Kaikille hakijoille lähetetään viesti haun tilasta.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Hakemusten perusteella valitaan työhaastatteluun kutsuttavat. Haastattelussa huomioidaan hakijaa kokonaisvaltaisesti, Työnhakijoilta kysytään suosittelevia/ suosittelijat, joihin ollaan yhteydessä ennen rekrytointia. Työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan Valviran Julkiterhikki ja –suosikki rekisteristä, sekä todistuksista. Koeaikana työntekijän kelpoisuutta tehtävään arvioidaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Uusi työntekijä saa aloittaessaan Mehiläisen perehdytyskortin kodin henkilökunnalta ja tarvittavat tunnukset yksikön johtajalta. Tietojärjestelmätunnukset tilaa yksikön johtaja. Sähköisen krijaamisjärjestelmän tunnukset saa yksikön johtajalta. Työryhmä perehdyttää työntekijän työn yksityiskohtiin. Perehtyjän vastuulla on huolehtia, että hän saa perehdytyksen perehdytyskortin asioihin. Perehtyminen on jatkuva prosessi, jota arvioidaan säännöllisesti.

Kehityskeskusteluissa kartoitetaan koulutuksen tarpeet, ja ne kirjataan Osaamisen kehittämissuunnitelmaan, johon kirjataan koulutuksen tarve. Jatkuvana koulutuksena järjestetään Love Lääkehoito verkossa koulutusta. Kaikki koulutetut hoitajat suorittavat lääkehoidon teorian ja Lääkelaskujen osion. Sairaanhoitajat suorittavat Loven rokotusosion. Tämän lisäksi kaikkia kannustetaan suorittamaan Loven PKV- ja GER-osiot.

Yksikön sisäisesti järjestetään koulutusta haittatapahtumien kirjaamiseen Hai-pro-järjestelmään, sekä hoitoisuusilmoituksen tekemisestä Hilmo-järjestelmään.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyslomakkeisiin. Perehdytyslomakkeet löytyvät

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F03%20ORGANISAATIO%20JA%20VASTUUT%2FHenkil%C3%B6st%C3%B6n%20perehdytys>

Tietosuojajoheistus löytyy

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F11%20TURVALLISUUSOHJEISTUS%2FTietosuoja-%20ja%20tietoturvallisuus>

Tietosuojaseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä. Ja löytyy myös Mehiläisen www-sivuilta <https://mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste>

Perehdytykselle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa.

Perehdyvä työntekijä kiittää esimiehelleen itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehdytjän tulee olla aktiivisesti mukana.

Perehdyttäjä

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen

Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Perehdyjä

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

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

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri

Elbit Skillsin koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina. Henkilöstön koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Koulutuksessa painotetaan RAI-osaamista, hoitotyön kirjaamista ja muistisairaahan kohtaamista.

Työhyvinvointiohjelma

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki toiminnot. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmille. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun. Työhyvinvoinnin painopisteenä on tiimityö ja yleisesti työssäjaksaminen. Sen apuvälineenä käytetään mm. varhaisen välittämisen mallia.

Toimitilat

Mainiokoti Karkkilassa on neljä ryhmäkotia; Kevätkammari, Kesäaitta, Syyspirtti ja Talventupa. Alakerran kodeissa Kesäaitassa ja Kevätkamarissa on aidatut esteettömät pihat ja yläkerran kodeissa, Syyspirtissä ja Talventuvassa, esteettömät katetut terassit. Kummassakin kerroksessa on yhteiset monitoimitilat. Alakerran monitoimitilasta on pääsy talon yhteiselle aidatulle pihalle. Tilat ja aidatut piha- / ulkoilualueet ovat esteettömät ja turvalliset.

Hoivakodissa on 62 yhden hengen huonetta ja huoneen koko on 25m². Huoneissa on oma WC ja suihku. Kaikissa huoneissa on yksikön kalustamana hoivasänky sekä jokaisessa kiinteät tukikahvat ja -tangot. Muut kalusteet ovat asukkaan omia. Tarvittaessa autamme asukasta huoneen sisustamisessa mahdollisuuksien mukaan. Jokaisessa kodissa on oma ruokailutila ja olohuone. Sauna sijaitsee yläkerrassa. Alakerrasta saunaan pääsee hissillä ja hissiin mahtuu myös vuode/vuodepesuun tarkoitettu pesulaveri.

Tilojen käytön periaatteet

Ruokailutilassa ja olohuoneessa asukkaiden on mahdollista lukea lehtiä, katsoa TV:tä, kuunnella musiikkia, ruokailla ja seurustella. Yhteisissä tiloissa voidaan toteuttaa myös esimerkiksi fysioterapiaa ja liikuntatuokioita.

<p>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</p> <p>Siivous ja pyykinhuolto toteutetaan omana toimintana. Tehtävistä huolehtii kolme hoitoapulaista hygieniasuunnitelman ja annettujen ohjeistusten mukaisesti. Liinavaatepyykinhuolto on ulkoistettu Comfortalle.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut (esim. kameravalvonta, paloturvallisuus, sähkölukot, lukitusjärjestelmät, hälytysjärjestelmät, vartiointi)</p> <p>Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Laiterekisterit tullaan siirtämään kiinteistöhallintajärjestelmä Fatmaniin vuoden 2019 aikana. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.</p> <p>Kameravalvontaa ei ole. Paloturvallisuus on kuvattu palo- ja pelastussuunnitelmassa.</p> <p>Asukkaiden käytössä on hoitajakutsujärjestelmä, joka myös hälyttää, mikäli asukas poistuu ovesta. Kaikkien ryhmäkotien poistumistiet pidetään lukittuna. Ryhmäkodista poistuminen tapahtuu koodilukituksen oven kautta.</p> <p>Laitteiden käyttöön perehdytys kuuluu osana perehtymisprosessia.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:</p> <p>Mehiläisessä kaikki asiakkaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.</p> <p>Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta. Esimies vastaa siitä, että henkilöstö on saanut laitteiden käyttökoulutusta ja käyttöturvallisuusohjeet ovat saatavilla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan.</p> <p>Yksikön laiterekisterin kuvaus: Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet: Sähkösängyt, verenpainemittarit, verensokerimittarit, henkilönostimet, lääkejääkaapin lämpötilamittari</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta. Kaikille teknisille turvalaiteille on laadittu kunnossapito-ohjelma. Laitteet testataan ja huolletaan säännöllisesti, nämä toimenpiteet dokumentoidaan. Hankinnasta, käytön ohjeistuksesta ja huollosta vastaa fysioterapeutti.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Heli Vikström, heli.vikstrom@mehilainen.fi</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Doma Care, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Jokaisella hoitajalla on henkilökohtaiset kirjaamistunnukset. Yksikön johtaja luo uudelle työntekijälle tunnukset ja poistaa tunnukset käytöstä työntekijän työsuhteen päättyessä. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.</p>

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

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.

Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle (kunnalle) lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa kuvatulla tavalla asiakkaan sijoittaneen viranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään tietosuojajätteen mukana.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietosuojan toteutus on kuvattu Mehiläisen laadunhallintaan "tietoturva" osiossa. Mehiläisen it-vastuut ja valtuudet on määritellyt tietoturvastrategiassa ja kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyvä salassapitositoumus.

Mehiläisen tietoturvapoliitikan kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvapoliitikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja on esimiesten vastuulla huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Tietoturvapoliitikan rikkomukset käsitellään tietoturvallisuuden ohjausryhmässä.

Asiakas tietosuoja ominaisuudet ovat määräysten ja suositusten mukaiset.

Toimintayksikön vastuuhenkilö on nimetty asiakasrekisteristä vastaavaksi.

Hoitosuhteen alussa pyydetään lupa tietojen käyttöön ja se ja sen laajuus kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tietojen rekisteröinnistä kerrotaan suullisesti asukkaalle tullessa hoitoon. Kirjallinen informaatio siitä, että tietoja rekisteröidään järjestelmään, annetaan asiakaspalvelun alkamisen yhteydessä käytettävillä lomakkeilla. Samassa yhteydessä asiakasta informoidaan rekisteriselosteesta. Järjestelmä sijaitsee yksikön palvelintasolla. Sitä käytetään palvelimella olevilta työasemilta. Palvelimen tietoturva on hoidettu organisaatiossa varmuustallentein.

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelusuhteen päätyttyä.

Tietosuojavastaava: lääketieteellinen johtaja Jarmo Karpakka, jarmo.karpakka@mehilainen.fi

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Siinä on eritelty perehdytettävät asiat, jotka tulee käydä läpi.

Tietosuojakäytännön ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa ja se kirjataan henkilöstöhallintaan järjestelmään. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa.

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä ohjeet:

Tietosuojavastaava: lääketieteellinen johtaja Jarmo Karpakka, jarmo.karpakka@mehilainen.fi

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

Mehiläisen hoivapalveluiden tietosuojaseloste:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Ohje salatun sähköpostin käyttöön:

https://mehilainen.sharepoint.com/:w:/r/sites/tietohallinto/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B5DAE9811-BF41-49C4-A313-994EB71983CA%7D&file=Salatun%20s%C3%A4hk%C3%B6postin%20l%C3%A4hett%C3%A4minen.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana.

c) Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Läheisten ilmoitustaululla kummassakin kerroksessa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Lääketieteellinen johtaja Jarmo Karpakka, jarmo.karpakka@mehilainen.fi

7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon, kuka sen hoitaa ja missä ajassa.

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

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

Omavalvontasuunnitelma arkistoidaan seitsemäksi vuodeksi.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Karkkilassa 27.8.2019

Allekirjoitus ja nimenselvennys

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

THL (2017): Näkökulmia sosiaalihuollon palveluiden turvallisuuteen

- https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1

THL raportteja (2011/54): Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.

- <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

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

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010:
- http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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