

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Hoiva Mehiläinen Oy	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1893659-5	
Toimintayksikön nimi Hoiva Mehiläinen Oy / Mainiokoti Sinivuokko	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hyvinkään kaupunki Kankurinkatu 4-6 05800 Hyvinkää	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vaikeasti muistisairaat, pääosin ikääntyneet asiakkaat, jotka eivät enää selviydy omassa kodissaan. Asiakaspaikkoja 35.	
Toimintayksikön katuosoite Sinivuokontie 19	
Postinumero 05810	Postitoimipaikka Hyvinkää
Toimintayksikön vastaava esimies Marika Ruissalo	Puhelin 0407678344
Sähköposti marika.ruissalo@mehilainen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 6.3.2008	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 7.4.2008	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 7.4.2008
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Lassila & Tikanoja (siivouspalvelut) Ateriaali Oy (ateriapalvelut) Meira Nova Oy (elintarvikkeet) Vistan pesula (pesulapalvelut) Goronaria (fysioterapiapalvelut)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Yksikön toiminta-ajatus

Mainiokoti Sinivuokko tarjoaa ympärivuorokautista, turvallista, sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa vanhuksille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toimista omassa kodissaan. Meille voi hakeutua itsemaksavana, palvelusetelillä tai kaupungin palvelusopimuksella, jolloin kaupungin sosiaalitoimi valitsee ja sijoittaa asiakkaan. Kaikille asiakkaille laaditaan vuokra- ja palvelusopimus. Asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään oman kotikuntansa järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden kanssa Mainiokoti Sinivuokko tekee yhteistyötä. Hoiva ja huolenpito perustuu yksilölliseen asiakkaan tarpeista lähtevään palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Mainiokoti Sinivuokon arvot ovat samat kuin konsernin ydinarvot, jotka ohjaavat toimintaamme. Aiemmat arvot: ihminen ihmiselle, onnellinen elämä ja työmme on arvokasta ovat osa nykyistekin arvopohjaamme. Arvot näkyvät kaikessa toiminnassamme ja ovat apuna valinnoissa, joita Sinivuokon työntekijät tekevät päivittäin. Arvoissa korostuu ihmisläheinen toiminta sekä toista kunnioittava vuorovaikutus. Toimintaperiaatteena kodissamme on asiakkaan elämänlaadun tukeminen ja kuntoutumista edistävä hoitotyö, joka perustuu asiakkaan toimintakykyyn ja tarpeisiin.

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 ovat jatkuvaa.

Mainiokoti Sinivuokossa hoitohenkilöstön tulee olla alalle kouluttautuneita. Vakinaisissa tehtävissä voivat toimia terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt (sairaanhoitaja) sekä nimikesuojattu ammattihenkilö (nimikesuojattua ammattinimikettä käyttävä lähihoitaja, tai henkilö jolla tehtävien kannalta riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito – ei saa käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä). Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyys Valviran ylläpitämästä valtakunnallisesta terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä. Lyhytaikaisena sijaisena ja keikkalaisena voi toimia myös terveydenhuoltoalan opiskelija (oltava riittävä tieto ja taito tehtävien hoitoon).

Mainiokoti Sinivuokon asiakkaat ovat pääosin muistisairaita ja runsaasti päivittäisissä toimissa apua tarvitsevia. Ammatillisen osaamisen vaatimukset kohdistuvat hyvän perushoidon hallintaan, muistisairaahan hoitoon huomioiden toimintakykyä edistävän ja/tai ylläpitävän toimintatavan. Hyvällä työvuorosuunnittelulla voidaan taata riittävä henkilöstömäärä asiakkaiden hoitamiseksi ympäri vuorokauden. Selkeällä työnsuunnittelulla tavoitteena on laadukas ja mielekäs hoiva ja huolenpito asiakkaillemme sekä laadukas ja mielekäs työ työntekijöille. Työvuorosuunnittelu ja henkilöstön kanssa luodut yhteiset toimintamallit sekä henkilöstön erityisvastuualueet mahdollistavat tavoitteen saavuttamisessa.

Henkilöstön osaamista seurataan (mm. kehityskeskusteluissa) ja tuetaan säännöllisesti. Lakisääteisten (palo-, pelastus- ja ea) koulutusten lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua muihin työn ja ammatin kannalta oleellisiin koulutuksiin. Koulutussuunnitelma laaditaan vuoden alussa. Suunnitelmaan voi esittää omia toiveita koulutuksesta. Pääpainopiste koulutuksissa on asiakaslähtöinen tarve (esim. infektio, tauti/sairaus, haavahoito osaamisen lisääminen). Koulutuksiin voi osallistua eri oppilaitoksissa, yhteistyökumppanien järjestämissä koulutustilaisuuksissa, omalla työpaikalla järjestettävissä koulutustilaisuuksissa jne. Koulutuksessa käyneet työntekijät tuovat koulutuksen annin myös koko työyhteisön käyttöön.

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.

Välittäminen luo pohjan kaikelle toiminnallemme. Huolehdimme siitä, että palvelumme toteutuvat niin kuin olemme sopineet. Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaita, läheisiä, työtovereita ja yhteistyökumppaneita. Päivittäisen tekemisen tärkein asia on ainut laatuinen asiakkaamme, jonka hyvinvointi on pääasiassa. Kohtaamme asiakkaan yksilönä ja annamme hänen itse tehdä aitoja valintoja arjessa. Työssämme näkyvä logoterapeuttinen ajatusmalli ja näkökulma. Jokainen hetki on ainutlaatuinen. Pidämme säännöllisesti yhteyttä omaisiin sopimallamme tavalla joko puhelimitse, sähköpostein tai tekstiviestein. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, joka parhaiten tuntee asiakkaan ja toimii tarvittaessa hänen puolestapuhujanaan.

Kumppanuus ja yrittäjyys

Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.

Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.

Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheistensä ja palveluntilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä. Pyrimme kaikessa toiminnassa avoimuuteen ja keskustelemaan kumppanuuteen. Luomme ja ylläpidämme hyvää yhteishenkeä ja teemme töitä yhdessä. Tavoitteena korkea asiakastyytyväisyys. Hyödynämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaidemme arkeen sekä kommunikoidemme ja teemme tiivistä yhteistyötä talossa käyvien ammatinharjoittajien kanssa esim. jalkahoitaja, kampaaja sekä fysioterapeutti.

Kasvu ja Kehittäminen

Haluamme jatkuvasti kehittyä ja tulla paremmiksi. Joustamme tarvittaessa niin asiakkaiden kun tilaajankin tarpeen mukaan. Olemme avoimia ja ennakkoluulottomia uudelle ja uskallamme luopua käytännöistä jotka ei toimi. Yrityksemme / toimintamme kasvaa jatkuvasti uusien hoivakotien myötä ja kehitämme toimintaamme myös sitä kautta. Haluamme, että kotimme on yksi parhaista, joka tarjoaa asiakkaillemme parasta mahdollista hoivaa. Laatuindeksiä hyödynämme laadunseurantaan ja jatkuvaan kehittämiseen. Tavoitteemme on laatuindeksin parannus.

Laadussa seuraamme ja kehitämme seuraavia viittä osa-aluetta:

Oma viihtyisä koti, Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, yhteisöllisyys ja osallisuus, turvallisuus, maukas ja terveellinen ravinto.

Laadun seuranta tapahtuu usein eri tavoin mm. tabletti -kyselyin henkilöstölle, asiakkaille ja henkilöstölle sekä omaisille.

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)

[Tulkkaukspalvelulaki](#) (Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 19.2.2010/133)

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

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

3. RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Vaarojen kartoitus tehdään yksikössä vuosittain. Kartoituksessa huomioidaan Haiproista ja pelastusharjoituksista esiin nousseet asiat. Henkilökunnalla on mahdollisuus tuoda kartoitukseen asioita esille.

Turvallisuuskävelyt järjestetään yksikössä 3 kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu käydä turvallisuus asiat läpi.

Palo- ja pelastuskoulutus järjestetään vuosittain sekä yksikössä teemme omia harjoituksia 2 x vuodessa.

Toimitilat tarkastetaan kerran vuodessa kiinteistön omistajan toimesta.

Riskinhallinnan työnjako

Yksikön johtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johtaja yhdessä henkilöstön kanssa vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johtajalla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön

henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työsuojeluasiamies yhdessä yksikön johtajan kanssa kartoittaa ja kirjaa riskit. Koko henkilökunta on velvollinen tuomaan riskitekijöitä esiin. Työsuojeluasiamies järjestää säännölliset turvallisuuskävelyt.

Riskien tunnistaminen

Toiminnan riskejä arvioidaan turvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikön turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveystieteellisillä. Toiminnan ja palvelun laatua seurataan omavalvonnan ja hoivan ja hoidon poikkeamilla. Lisäksi tehdään vuosittain työsuojelulain mukainen riskien arviointi, johon on yhdistetty asiakkaaseen kohdistuvien riskien arviointi.

Henkilökunnan havaitessa epäkohdan, esim. siivoajan jäljiltä liian märäksi jääneet lattiapinnat, kerrotaan tästä välittömästi siivoajalle ja pyydetään häntä pyyhkimään liika vesi pois lattiapinnoilta. Tilanteesta tehdään ”läheltä piti” – poikkeama ja siihen kirjataan esille tullut riskitilanne. Toinen esimerkki: mikäli henkilökunta havaitsee asiakkaiden käyttämän seinustan tukikaiteen olevan epätarkoituksenmukaisessa paikassa asiakkaiden kannalta, epäkohdan havainnut henkilö ottaa yhteyttä huoltoyhtiöön ja pyytää heitä vaihtamaan tukikaiteen tarkoituksenmukaisempaan paikkaan. Riski kartoitetaan (asiakkaat eivät voi hyödyntää tukikaidetta, koska se on epätarkoituksenmukaisessa paikassa = kaatumavaara) ja kirjataan ”läheltä piti” –poikkeama. Laatu-poikkeamat henkilökunta tuo esille viikoittain henkilökunnan viikkokokouksessa, jossa poikkeamat myös käydään läpi samalla pohtien ehkäiseviä / korjaavia ratkaisuja.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään, kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta henkilökunnan vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskusteleminen henkilökunnan, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Poikkeamat, läheltä piti tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan sovitulla tavalla ja käsitellään seuraavasti:

- poikkeama / läheltä piti –tilanne, uhkatilanne tai tapaturma havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja se kirjataan mehiläisen sähköiseen järjestelmään (Haipro)
- tapahtuma käsitellään yksikön viikkokokouksissa säännöllisesti ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu
- tapahtunut tilanne selvitetään asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaiselleen / edunvalvojalleen kerrotaan tapahtuneesta. Heille kerrotaan myös asian korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet kuten myös tapahtuman johdosta tehtävät ennaltaehkäisevät toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet

Viikkokokouksissa henkilökunnalle informoidaan uudet toimintaohjeet, jotka kirjataan muistioon kaikkien nähtäville.

Laatu-poikkeamien, 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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja - ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Miten korjaavista toimenpiteistä ja muuttuneista toimintaohjeista tiedotetaan.

Tiedotus tapahtuu viikkopalaverissa, joista tehdään muistio. Henkilökunta on velvollinen lukemaan muistiot ja kuittaamallaan varmistamaan ne luetuiksi. Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti –tilanteista sekä niiden johdosta tehdyistä muutoksista informoidaan asiakasta itseään, hänen omaistaan / edunvalvojaa sekä kuntaa, joka on sijoittanut asiakkaan sekä jos eri, niin sijaintikunnan sosiaalitoimea.

Vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden johdosta tehdyt muutokset käydään läpi koko yrityksen asumispalveluiden johtoryhmässä, jolla pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa yksiköissä.

Sharepoint on henkilökunnan käytössä ja sieltä löytyvät kaikki yksikön toimintaohjeet.

Domacaren kalenteria hyödynnetään tiedottamisessa ja muuttuvissa ohjeistuksissa.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Mehiläisen hoivapalveluissa omaavonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä.

Yhteyshenkilö laatujohtaja Jari Koskisuus 040 551 5254

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

Yksikön omaavontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet:

Yksikön johtaja ja koko henkilökunta.

Yksikön omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Marika Ruissalo, puh. 040 767 8344, marika.ruissalo@mehilainen.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

Vuosikellon mukaan omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain lokakuun aikana ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asiakasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia.

Mainiokoti Sinivuokon Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontasuunnitelma käydään kuitenkin läpi ja tarkistetaan vuosittain, jolloin mahdolliset muutokset päivitetään suunnitelmaan.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.

Yksikön omaavontasuunnitelma löytyy myös verkosta.

Yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä:

Omaavontasuunnitelma sijaitsee tuloaulaa vastapäätä olevalla seinällä, näkyvällä paikalla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Sijoittava kunta tekee SAS-ryhmän tai sosiaalityöntekijän toimesta palvelutarpeen arvioinnin ja sijoittaa asiakkaan hänen tarpeitaan vastaavaan paikkaan. Itsemaksavan asiakkaan kohdalla palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä omaisten kanssa. Ensimmäisen arvion tekee jo ensikontaktissa yksikön johtaja. Asian edetessä vastaava hoitaja on yhteydessä tulevaan asiakkaaseen, omaiseen sekä mahdolliseen hoitoyksikköön josta asiakas olisi tulossa. Näiden tietojen pohjalta tehdään arviointia jo ennen asiakkaan saapumista. Arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn osa-alueet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksien riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asiakkuuden kestäessä arviointia tehdään jatkuvasti, suunnitelmia päivitettäessä 3 kk välein, voinnin muuttuessa, vuosittaisissa lääkärin tarkastuksissa sekä vuosittaisissa hoitoneuvotteluissa.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Näiden pohjalta määritellään asukkaalle hoiva- ja kuntoutussuunnitelma.

Kunnan sijoittaessa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin suorittaa kunta. Muiden osalta palvelutarpeen arviointi tehdään vastaavan hoitajan toimesta asiakkaan kanssa ja hänen tarpeistaan lähtevä palvelukokonaisuus kirjataan palvelusuunnitelmaan ja -sopimukseen. Henkilöstömme neuvoo ja avustaa asiakkaita tarvittaessa mm. edunvalvojan ja erilaisten hänelle kuuluvien etuuksien hankinnassa.

Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa on tavoitteena asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kartoitus ja niihin vastaaminen sekä asiakkaan luottamus, että hänen asioistaan huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla. Omahoitajana voi toimia myös tiimi tai pari, jolloin vastuu jaetaan useamman hoitajan kesken.

Palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaan kanssa tehtävää yksilöllistä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan toimintakyvyn / avun tarpeen olennaisesti muuttuessa, muutoin 3 kk:n välein. Asiakkaan niin sallien omaiset ja muut hänen hoitoonsa osallistuvat tahot pyydetään mukaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan.

Palvelun tarpeen arvioinnissa ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelman teossa käytetään myös RAI, MMSE, MNA -mittareita.

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

Palvelutarpeen arviointiin osallistuu asiakkaan lisäksi hänen suostumuksellaan omainen / läheinen tai laillinen edustaja, mahdollinen hoitava taho sekä sijoittavan kunnan edustaja, jos asiakas tulee kunnan sijoittamana.

Kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuraaminen

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu- tai asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään n. kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta ja päivitetään vähintään 3 kk:n välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja sen lähtökohtana ovat aina asiakkaan vahvuudet ja jäljellä olevat voimavarat. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet sekä konkreettiset keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja sen dokumentointi on osa päivittäistä kirjaamista. Lisäksi suunnitelman toteutumista arvioidaan erikseen kuukauden välein ns. väliarviointien avulla.

Omahoitajuus on tärkeä osa asiakkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asiakkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden, viihtyvyyden, palvelusuunnitelman ja –sopimuksen sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksesta. Omahoitaja toimii asiakkaan asioiden hoitajana ja puolestapuhujana hoitotiimissä sekä tuntee asiakkaan parhaiten. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa on tavoitteena asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kartoitus ja niihin vastaaminen sekä asiakkaan luottamus, että hänen

asioistaan huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla. Omahoitajana voi toimia myös tiimi tai pari, jolloin vastuu jaetaan useamman hoitajan kesken.

Omahoitajan vastuulla on myös informoida koko yksikön henkilökuntaa palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteista ja keinoista viikkopalaverissa, lisäksi palvelu- ja kuntoutussuunnitelma on sähköisessä asukastietojärjestelmässä koko ajan nähtävillä päivittäisen kirjaamisen rinnalla.

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?

Asiakas on mukana sekä omassa palvelutarpeen arvioinnissa että palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa. Asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman apuna hyödynnetään asiakkaan elämän historiatietoja ja mahdollistetaan omannäköisen elämän jatkuminen. Asiakas saa päättää mm. itse omasta päivärytmistään.

Asiakkaat saavat sisustaa huoneensa mieleisekseen ja tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan mukanaan, myöskään vierailuaikoja ei ole rajattu. Asiakkaiden omat huoneet voidaan haluttaessa lukita ja näin varmistetaan hoitotoimenpiteiden yksityisyys. Oveen saa laittaa oman nimen ja asiakkaan niin halutessa koristeen tai kuvan, josta asiakas tunnistaa oman huoneensa.

Tarvittaessa käytetään erilaisia tuetun päätöksenteon menetelmiä. Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, jos asiakkaan ilmaisukyky on alentunut.

Asiakkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat myös kehitysvammaisen 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.

Yleisen käytännön, lainsäädännön ja hyväksytyjen eettisten periaatteiden mukaan vammaisen henkilön rajoittaminen on oikeutettua silloin, kun hän käyttäytymisellään selkeästi vaarantaa oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden tai vakavasti vahingoittaa omaisuutta eikä tilanteen hallitsemiseksi ei ole muita keinoja.

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 rittämättömiksi 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 terveystään 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.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

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. Tärkeää on aina arvioida miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan.

Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu rittämättömiksi 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.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos hoitopaikassa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. **Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esimiehelle.** Yksikössä selvitetään esimiehen johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esimies keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan.

Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan / kaltoinkohdelleen asiakasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelelee taloudellisesti asiakasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijainnin mukaiseen asiakkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään.

Jos epäillään, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelelee tätä fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Tarvittaessa kotilomia voidaan rajoittaa. Jos lyhytaikaishoidossa olevan asiakkaan omainen kaltoinkohtelelee asiakasta, otetaan yhteyttä asiakkaan asuinalueen sosiaalityöntekijään.

Jos yksikön / palvelutalon asiakkaan omaisen epäillään kaltoinkohtelevan fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Omaisten käyntejä ei voida rajoittaa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asiakkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja hänen omaisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, vastuuhoitaja / ohjaaja ja yksikön esimies ja muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa.

Mikäli yksikön asiakas kaltoin kohtelee toista asiakasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoin kohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoin kohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Lisäksi asiakkaan lääkitys tulee tarkistaa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja 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 eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Mainiokoti Sinivuokko kerää jatkuvasti asiakkailta, omaisilta, läheisiltä, henkilökunnalta ja muilta toiminnasta kiinnostuneilta palautteita ja kehitysehdotuksia. Palautteet voi antaa joko kirjallisena palautelomakkeella tai suullisena, jolloin henkilökunta kirjaa palautteen palautelomakkeelle, tai yrityksen nettisivujen kautta, josta myös löytyy palautekanava. Yksikössä toteutetaan myös tablettikyselyitä noin 3 kk välein. Yksikön palautelaatikko sijaitsee tuloaulassa. Lisäksi teemme vuosittain asiakas- sekä omaistyytyväisyyskyselyn, jonka palautetta käytetään toiminnan kehittämiseksi. Yksikössä toimii säännölliset asiakaskokoukset 1 krt / vko.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asiakas, kuntoutuja), omainen / 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 henkilöstöpalaverissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

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

Vuosittaisen asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikön kokouksissa ja niiden perusteella määritellään kehitystoimenpiteet, jotka laitetaan ilmoitustaululle kaikkien asiakkaiden ja omaisten nähtäville. Kehitystoimenpiteiden toteutumista seurataan kuukausittain. Yksiossamme suorittavat myös tabletti-kyselyitä henkilöstölle, asiakkaille sekä omaisille noin 3 kk välein, kysymyksistä muodostuu kodillemme laatuindeksi, jonka nouseminen ja pysyminen korkealla tasolla on meille tärkeää, kyselyn avoimista vastauksista saamme arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseen. Lisäksi yritystasolla määritellään koko yritystä koskevat kehittämistoimenpiteet, joiden toteutumista johtoryhmä seuraa. Muut palautteet käsitellään yksikön viikkokokouksissa ja sovitut toimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Toimiluvan vastuuhenkilö

Itsemaksavat asiakkaat osoittavat muistutuksen yksikön johtajalle ja eri kuntien sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Mainiokoti Sinivuokko:
Marika Ruissalo
Sinivuokontie 19
05810 Hyvinkää
marika.ruissalo@mehilainen.fi
puh. 040 767 8344

Hyvinkään kaupunki:
Hyvinkään kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi
PL 46
05801 Hyvinkää
sosiaalijaterveys@hyvinkaa.fi

Riihimäen kaupunki:
Sosiaali- ja terveystoimialan keskus
Eteläinen Asemakatu 2 a, 7 krs.
11130 Riihimäki

Tuusulan kunta:
Sosiaali- ja terveystoimialan keskus
sote-kuntayhtymä
Vanhus- ja vammaispalvelut
Hyryläntie 13
04300 Tuusula

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Hyvinkään kaupungin sosiaaliamiehen yhteystiedot:
Sosiaaliamies
sosiaalitaito
puh. 020 740 1794 / 0400 277 087
ma klo 12 – 15
ti – to klo 9 – 12
sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi

Riihimäen kaupungin sosiaaliamiehen yhteystiedot:
Sosiaaliamies
Satu Loippo
Pikassos Oy
puh. 050 599 6413
ma klo 12 - 15
ti – to klo 9 - 12
pe ei puhelinaikaa
satu.loippo@pikassos.fi

Tuusulan kunnan sosiaaliamiehen yhteystiedot:
Sosiaaliamies
Arto Nätkynmäki
Puh. 09 87 181
Sosiaaliamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on
pääsääntöisesti tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 15.00.

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

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen 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 kantelumennettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas 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 sosiaaliryöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa.

Yksityinen henkilö 1 vko. Viranomaispyynnöt, jotka vaativat laajempaa selvitystä, toimitetaan pyydettyssä ajassa.

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 fyysisistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, 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.

Sinivuokossa koko henkilökuntaa on informoitu ilmoitusvelvollisuuden tekemiseen viikopalaveriissa sekä ohjeistettu perehdytysvaiheessa. Samalla kaikkia on informoitu mistä ilmoitusvelvollisuuslomake löytyy.

Lomake löytyy Sosiaalipalvelun omavalvontasuunnitelman liitteenä.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta (esim. arki, säännöllisyys, kodinomaisuus, ryhmätoiminta, terapiapalvelut, menetelmät)</p> <p>Mainikoti Sinivuokko on asiakkaiden koti, jossa kaikessa pyrimme kodinomaisuuteen vaikka arkea rytmittävät säännölliset ruoka yms ajat. Asiakkaille on tarjolla viikoittain fysioterapiaa sekä toimintatukioita. Omahoitajat järjestävät asiakkaille säännöllisiä omatuokioita, joissa tehdään jotakin vain asiakkaalle mielekästä / tärkeää.</p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on logoterapeuttinen ajattelu, joka korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja.</p> <p>Asiakkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja omaisten tuella. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Erilainen virikkeellinen arki tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia.</p> <p>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 fyysisistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.</p> <p>Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.</p> <p>Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta yksikön johtajaa 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.</p>
<p>Asiakkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Asiakkaille pidetään säännöllisesti päivittäin toimintatukioita ja asukaskokoukset pidetään 4 x kuukaudessa. Lisäksi omahoitajat pitävät "Omatuokioita" asiakkaille 4 x kuukaudessa. Fysioterapeutti pitää asiakkaille 1 x viikossa tuolijumpkaa, jonka lisäksi sopimuksen mukaisesti asiakkaat saavat yksilöfysioterapiaa tarpeidensa mukaan.</p> <p>Viikko-ohjelma on nähtävillä ruokasalin seinällä.</p>
<p>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen: <i>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asiakkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.</i></p>

Asiakkaiden palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen päivittäistä liikkumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakaskirjauksista hakusanoilla. Tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan tarvittaessa palveluja ostavalle kunnalle sopimuksen mukaisesti.

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan myös RAI-mittarilla.

Ravitsemus

Asiakkaille on tarjolla monipuolinen ja vaihtuva kuuden viikon ruokalista, josta löytyy jokaiselle mieluinen ateria. Erityisruokavaliot huolehditaan niitä tarvitseville asiakkaille tilaamalla ne erikseen Ateriaali Oy:stä. Henkilökunta ja ravitsemustyöntekijä huolehtivat, että asiakkaiden erityisruokavaliot myös saapuvat sovittuina päivinä yksikköön.

Ruokailut tapahtuvat siten, että aamupalaa tarjotaan 7-10, lounas tarjoillaan klo 12.00, päiväkahvi on klo 14.00, päivällinen tarjotaan klo 16.00, iltapala on asukkailla alkaen klo 18.30 ja vielä myöhäinen iltapala klo 21.00. Yöhoitajat tarjoavat asiakkaille yöpalaa heidän niin halutessaan. Huolehdimme, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia.

Asiakkaat ruokailevat yhdessä henkilökunnan kanssa ruokasalissa. Huoneissa oleville asiakkaille ateriat tarjotaan yksiköllisesti ja asiakkaan ruokailutahti huomioiden.

Asiakkaiden ateriat valmistaa ammattitaitoinen henkilökunta, jotka huolehtivat, että ateriat ovat riittävän monipuoliset ja ravitsemussuosituksat täyttäviä. Yksikön ravitsemustyöntekijä rikastaa vielä aterioita mm. kermalla ja voilla.

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden ravitsemuksesta tekemällä omat havaintonsa. RAI -toimintakykymittaria ja MNA-testiä käytetään lisänä asiakkaiden seurannassa. Asiakkaiden painon seuranta on säännöllistä ja se tapahtuu 1 x kuukaudessa. Tarvittaessa seuranta tihennetään. Aliravitsemus tilanteista keskustellaan aina lääkärin kanssa.

Hygieniakäytännöt

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniaoimikunta tukee yksikön hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksiköissä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektioilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asiakkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "liikaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektio tartuntojen ohjeistus:

www.thl.fi/fi_FI/web/infektioaudit-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>

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista 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>

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tuen tarve kirjataan palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista.

Asiakkaan vaatteet vaihdetaan päivittäin ja aina tarvittaessa. Vuodevaatteet vaihdetaan kerran viikossa ja aina tarvittaessa. Likapyykkiä käsitellään käyttäen aina suojakäsineitä. Käytetyt vuodevaatteet laitetaan suoraan pyykkipussiin. Asiakastyössä ja ruoan käsittelyssä, käsihygieniasta pidetään huolta. Kädet kuivataan huolellisesti kosteuden aiheuttamien ihottumien ja infektioiden estämiseksi. Vatsatauti-epidemioiden aikana asiakashuoneista ja asiakkaiden käyttämistä wc- ja saniteettitiloista poistetaan kaikki eritetahrat välittömästi. Laajalla alueella olevat eritteet on järkevää poistaa lattiakuivaimella ja siivousliinoilla. Asiakashuoneiden siivouksessa erityistä huomiota kiinnitetään kosketuspintojen ja ns. tarttumapintojen puhdistamiseen mukaan lukien vuoteen pääty ja laidat. Erityisesti epidemioiden aikana käytetään huonekohtaisia siivousvälineitä ja kertakäyttöisiä siivousliinoja. Tilanteen niin vaatiessa, hoitajat käyttävät epidemiatilanteissa asukaskohtaisia suusuojaimia ja essuja. Siivousta tehostetaan myös henkilökunnan työtiloissa. Myös asiakaskansiot, kärpyt, erilaiset korit ja tarjottimet puhdistetaan mahdollisuuksien mukaan soveltuvalla desinfektio- tai puhdistusaineilla. Yksikön siivous on ohjeistettu siivous- ja puhdistussuunnitelmassa. Myös käytettävät pesuaineet ja välineet on kuvattu siinä.

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin ja tarvittaessa työasu vaihdetaan työvuoron aikana. Ruoan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvat henkilöt käyttävät erillisiä, vain ruoan käsittelyyn tarkoitettuja essuja. Ruoan käsittelyssä mm. hiusten putoaminen elintarvikkeisiin estetään pitämällä hiukset sidottuina ja käyttämällä päähinettä. Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat ruoan käsittelyyn on hygieniapassi.

Epidemiatilanteesta tai vaikeista tapauksista informoidaan alueellista hygieniahoitajaa ja infektio lääkäriä sekä noudatetaan heidän antamia ohjeita.

Terveyden- ja sairaanhoito

Mainiokoti Sinivuokon asiakkaat kuuluvat kunnallisen perusterveydenhuollon piiriin (Hyvinkään kaupungin terveyskeskus). Hyvinkään kaupunki ostaa perusterveydenhuollon lääkäripalvelut yksityiseltä palveluntuottajalta (Pihlajalinnalla), joka on nimennyt yksikölle vastuulääkäriin. Yksikölle nimetty lääkäriin vastuulla on asiakkaan kokonaisvaltainen hoito. Vastuulääkäri käy yksikössä n. kolmen kuukauden välein, väliaikoina asiakkaiden terveydentilaa ja sairaanhoidollista tarvetta arvioidaan ja hoidetaan viikoittaisilla puhelinkierroilla. Yksikölle nimetty vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin virka-aikaan.

Asiakkaille tehdään vuosikontrollit vuosittain. Asiakkaiden hoidossa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä Käypä hoito- suosituksen. Yhteistyössä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa lääkäri laatii lääketieteellisen hoitosuunnitelman sekä muut mahdolliset hoidon linjat. Lääkäriin määräämät verinäytteet pyritään ottamaan omassa yksikössä. Näytteet viedään HUS- laboratorion toimipisteisiin (terveyskeskus tai sairaala). Yksikössä sairaanhoitajatasoinen sairaanhoito onnistuu arkisin klo 7-15, lisäksi joinakin iltoina ja viikonloppuina on sairaanhoitaja työssä. Yhteistyössä Hyvinkään kaupungin kotisairaalan kanssa on mahdollista toteuttaa myös vaativampia sairaanhoidollisia tehtäviä mm. iv- antibiootti/nesteytys- hoito.

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan mm. säännöllisin verenpaineen, pulssin ja painon mittauksin. Myös muiden yksilöllisesti määriteltyjen seurantojen (esim. verensokerin mittausta) avulla huolehditaan asiakkaiden hyvinvoinnista. Lääkevaikutusten seuranta on jatkuvaa. Mikäli asiakkaan tilassa tapahtuu muutosta, ollaan ensisijaisesti yhteydessä omaan vastuulääkäriin ja toimitaan hänen ohjeistuksensa mukaan. Mikäli tilanne vaatii, toimitetaan asiakas tilanteensa vaatimaan jatkohoitopaikkaan.

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

Mainiokoti Sinivuokossa asiakkaiden hammashoitoa toteutetaan yhteistyössä Hyvinkään kaupungin hammashoitolan kanssa. Suuhygienisti tulee yhdessä sovitun aikataulun mukaisesti yksikköön tekemään asiakkaille suun ja hampaiden terveystarkoituksen. Kartoituksen jälkeen Hammashoitola varaa asiakkaille heidän tarvitsemansa hoitoajat. Suun ja hampaiden hygieniaa hoidetaan päivittäin, kerran kuukaudessa hampaat hoidetaan tehostetusti hoitogeelillä viikon ajan.

Kiireetöntä sairaanhoitoa toteutetaan yksikössä lääkärin tai sairaanhoitajan ohjeen mukaan. Jos sairaanhoitajaa ei ole paikalla, apua saa soittamalla omalle vastuulääkärille tai palvelun tuottajan takapäivystykseen. Kiireellistä sairaanhoitoa sekä kuolemantapausta koskevia ohjeistuksia käydään säännöllisesti osaston palaverissa sekä raportti-ilanteissa. Yksikössä on ohjeet miten em. tapauksissa toimitaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaille laaditaan palvelu- ja kuntotutumis suunnitelma, jossa kuvataan asiakkaan terveyttä edistävän toiminnan tavoitteet ja keinot. Tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain Palvelu- ja kuntotutumis suunnitelman arvioinnilla. Pitkäaikaissairauden seurannat ja kontrollit on kirjattu palvelu- ja kuntotutumis suunnitelmaan sekä mm. sairauksiin liittyvät mittaukset on ohjelmoitu kalenteriin.

a) Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Birgitta Ojonen vastaava hoitaja 040 176 9886

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.

b) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Mainiokoti Sinivuokossa noudatetaan sekä yrityksen (Mehiläinen Oy) lääkehoitosuunnitelmaa, että oman yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Jokaisen työntekijän velvollisuuksiin kuuluu lääkehoitosuunnitelman lukeminen.

Uuden työntekijän aloittaessa työt Mainiokoti Sinivuokossa, perehdytetään hänet myös yksikön lääkehoitoon osana muuta perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelman noudattamista seurataan mm. lääkeshoidossa tapahtuneiden poikkeamien avulla.

c) Kuka yksikössä vastaa lääkeshoidosta?

Lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja, yhteystiedot

Birgitta Ojonen vastaava hoitaja 040 176 9886

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Yhteistyötä tehdään muiden palveluntuottajien kanssa asiakkaan hyvinvoinnin takaamiseksi. Yhteistyökumppaneita ovat mm. omaiset, toiset hoitoyksiköt (esim. erikoissairaanhoidon tai terveyskeskusten vuodeosastot), hammashoitola, laboratorio, hoitotarvikejakelu, apuvälinelainaamo yms.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Yhteistyötä tehdään monin eri tavoin, yhteydenpitotapoina voi olla suullinen informaatio, kirjallinen teksti tai yhteisessä käytössä olevat tietotekniikkaohjelmat.

Asiakkaan lähtiessä / siirtyessä toisen palvelun / palveluntuottajan piiriin huolehditaan siitä, että tieto siirtyy vastaanottavalle taholle riittävässä laajuudessa. Keinoina käytetään puhelinta, lähetteitä, kirjallisia tekstejä ja mahdollisuuksien mukaan lähdetään asiakkaan mukaan saattajaksi.

Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Lassila & Tikanoja (siivouspalvelut)
Ateriaali Oy (ateriapalvelut)
Meira Nova Oy (elintarvikkeet)
Vistan pesula (pesulapalvelut)
Goronaria (fysioterapiapalvelut)

Lassila & Tikanoja Oy:n kanssa on kuukausittain siivouksen laatuierros, jossa käydään läpi mahdolliset korjausta vaativat toimenpiteet siivouksen osalta. Tarvittaessa pidetään yhteistyöpalaveri huoltoyhtiön kanssa.

Ateriapalveluiden osalta henkilökunta tarkistaa, että ateriat on toimitettu asianmukaisesti kuljetuslaatikoissa ja henkilökunta mittaa lämpötilat aterioista ennen niiden laittamista kylmäsäilytykseen. Poikkeamista otetaan välittömästi yhteyttä Ateriaali Oy:n puhelimitse. Myös yhteistyöpalaveri pidetään tarvittaessa.

Elintarvikkeiden saapuessa tehdään välittömästi lämpötilaseuranta ja ennen kuin elintarvikkeet kylmäsäilytykseen, pakkausten eheys tarkistetaan. Puutteet kirjataan ylös ja otetaan välittömästi yhteys puhelimitse Meira Novaan. Elintarvikkeiden toimitajan kanssa ollaan yhteydessä, mikäli palvelussa on laatueroja.

Vistan Pesulan toimittaessa puhtaat vuodevaatteet, tarkistetaan ne ulkoisesti ennen kaappeihin laittoa. Mikäli puutoksia on, otetaan välittömästi yhteys Vistan Pesulaan. Yhteistyöpalaveri pidetään tarvittaessa.

Coronaria fysioterapiapalveluiden osalta huolehditaan, että sovitut ja suunnitellut käynnit yksikössä että asiakkaiden luona toteutuvat. Lisäksi huolehditaan, että asiakkaille suunnitellut fysioterapiapalvelut toteutuvat.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Terveystarkastus suoritetaan Hyvinkään kaupungin toimesta heidän aikataulunsa mukaisesti. Palotarkastus suoritetaan vuosittain ja yksikkö tekee yhteistyötä paloviranomaisten kanssa.

Vuosittain järjestetään henkilökunnalle palo- ja pelastuskoulutus ja siihen liittyvät harjoitukset.

Kiinteistön omistaja tekee kiinteistökatsemuksen kiinteistöön vuosittain.

Työsuojeluasiamies pitää turvallisuuskävelyt 3 kk:n välein.

Henkilökunnalle järjestetään vuosittain EA-koulutus.

Henkilöstö**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet****a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Yksikössä työskentelee jokaisessa työvuorossa koulutettua henkilökuntaa. Asikaspaikkojen ollessa täynnä, yksikössä työskentelee 23 henkilöä, joista 22 sosiaali - tai terveydenhuoloalan koulutuksen omaavaa henkilöä. Heistä 2 on sairaanhoitajia ja 1 avustava henkilö. Henkilöstömitoitus on 0,62 työntekijää / asukas.

<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisia käytetään sairaustapauksissa sekä lomista ja arkipyhävapaista johtuviin tarpeisiin sekä erityistilanteista esim. asiakkaiden tarpeista lähteisiin tilanteisiin.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Mehiläinen Oy tekee vuosittain henkilöstötyytyväisyyskyselyn, jonka tulos käsitellään yksikössä ja sovitut kehitystoimenpiteet kirjataan toimintasuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan. Tulokset käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä ja niiden perusteella määritellään myös yrityskohtaisia henkilöstön kehittämisen ja hyvinvoinnin painopistealueita. Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain sekä yksikössä, että koko yrityksessä. Käytössämme on työterveyshuollon kanssa yhdessä sovittu varhaisen välittämisen malli sekä päihdeohjelma. Työterveyshuolto on lakisääteistä laajempi, sisältäen mm. yleislääkärin, sairaanhoidon, psykologin, fysioterapeutin ja ravitsemusterapeutin konsultaatiot. Työnantaja tukee työhyvinvointia myös Smartum -liikuntakortilla ja ateriatuella. Kehityskeskustelut eli palaute- ja tavoitekeskustelut käydään kaikkien työntekijöiden kanssa vähintään vuosittain.</p>
<p>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</p> <p>Mainiokodin henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan, kunnan kanssa tehdyn sopimuksen ja asukastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja –rakenne. Yksikön henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikön johtaja.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p><i>Rekrytinnin toteutus</i></p> <p><i>Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.</i></p> <p>Yksikön johtaja vastaa vakituisen henkilöstön rekrytinnista. Sijaiset rekrytoidaan tarpeen mukaan, esim. sairaustapauksiin. Äkilliset poissaolot rekrytoi vuorossa oleva vuorovastaava. Yksikön johtaja sekä vastaava hoitaja rekrytoivat pidempiin poissaoloihin. Yksikössä on kattava lista sijaisista omassa kansiossa. Jokainen työntekijä tarkistetaan TERHIKKI -rekisteristä ja tutkintotodistuksista otetaan kopiot. Ennakointi on hyvin tärkeää sijaisten saamisen kannalta, esim. kesälomiin ja arkipyhävapaasiin on hyvä tehdä suunnitelmat ja sopia sijaisten kanssa jo hyvissä ajoin. Koulujen kanssa tehtävä yhteistyö on ensisijaisen tärkeää, opiskelijoista saamme usein harjoittelujakson jälkeen meille sijaisia ja mahdollisia vakituisia työntekijöitä valmistumisen jälkeen.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Uuden työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Rekrytinnin asiantuntijat auttavat tarvittavissa mm. työhaastatteluissa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikön johtaja tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Tartuntatautilain mukainen soveltuvuus arvioidaan myös. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkistettu TERHIKKI-tietokannasta.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta</p> <p><i>Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat</i><i>työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asiakkaat</i><i>työnsä ja siihen liittyvät odotukset</i>

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

Uuden työntekijän saapuessa hänelle kerrotaan suullisesti käytännön asioista. Perehdytyksen avuksi on perehdytyslomake, joka sisältää laajasti yksikön eri osa-alueet. Yksikön johtaja perehdyttää uuden työntekijän työaika-, palkka- ja henkilöstöasioihin. Hoitotyön osiot perehdyttää hoitajat eri osa-alueineen. Osa perehdytyksestä tapahtuu parityöskentelynä työn ohessa. Sairaanhoidollisen osion kokonaisuudessaan perehdyttää vastaava sairaanhoitaja. Työsuojelu- ja työturvallisuusasioihin perehdyttää yksikön työsuojeluasiamies. Jokaisen perehdytettävän osion lopuksi perehdytyskortin allekirjoittavat yhdessä uusi työntekijä ja perehdyttäjä. Perehdytyskortti täytetään koeajan kuluessa.

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>

Tietosuojahjeistus 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>

Yksikön johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä on perehdytetty yksikön ohjeistuksen mukaisesti. Jokainen työntekijä huolehtii myös itse perehdytyksestään saamansa perehdytyskortin avulla. Henkilökunnan kesken on nimetty vastuualueet, joihin he ovat vastuualueidensa myötä perehtyneet. Näin he voivat perehdyttää uuden työntekijän perusteellisesti eri osa-alueisiin. Perehdytyskortti täytetään sitä mukaan, kun eri osa-alueet on käyty läpi ja sekä työntekijä että perehdyttäjä kuittaavat sen allekirjoituksellaan.

Yksikön tietosuojaseloste on Sosiaalipalvelun omavalvontasuunnitelman liitteenä.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri

Elbit Skillsin koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina.

Yksikön johtaja tekee vuosittain koulutus / kehityssuunnitelman, johon nousee tarpeita niin yksikön kuin henkilökunnan tarpeista lähtöisin.

Pakollisten ensiapu- ja palokoulutusten lisäksi vuosittain valitaan muutama painoitusalue.

Henkilöstö voi osallistua myös muiden Mehiläisen lähellä sijaitsevien talojen koulutuksiin.

Toteutuneet koulutukset viedään Elbit Skills sähköiseen järjestelmään, josta voidaan seurata koulutusten ja osallistujien määrää.

Työhyvinvointiohjelma

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki toiminnot. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmaille. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.

Henkilöstön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut. Kehityskeskustelut toteutuvat yleensä alkuvuoden aikana, maaliskuun loppuun mennessä.

Uuden työntekijän ollessa kyseessä ensimmäinen kehityskeskustelu pidetään koeajan päättymisen kynnyksellä. Kehityskeskusteluista nousee koulutustarpeita ja toiveita, joten yksikön lopullinen koulutussuunnitelma tehdään keskustelujen jälkeen.

Henkilöstölle järjestetään vuosittain 2 tyhy iltapäivää / koko päivää.

Sairauspoissaoloja seurataan esimieskompassin kautta ja käydään tarvittaessa varhaisen tukemisen keskusteluja sekä pitkittyneissä sairaustapauksissa työhönpaluukeskustelu.

Yksikön johtaja seuraa päivittäin henkilöstönsä jaksamista ja työhyvinvointia.

Toimitilat

Yksikössä on 35 asuinhuonetta (18,0 m²), joissa jokaisessa on oma saniteettitila. Asiakkaat saavat sisustaa huoneen mieleisekseen ja tuoda henkilökohtaisia tavaroitaan mukanaan. Huoneet voidaan haluttaessa lukita. Oveen saa laittaa asiakkaan niin halutessa nimen, koristeen tai kuvan, näin asiakas tarvittaessa tunnistaa oman huoneensa. Jokaisessa huoneessa on valmiina sänky, patja ja yöpöytä.

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaat nauttivat aamupalan, lounaan, päiväkahvin ja päivällisen ruokailutilassa. Tässä tilassa toteutetaan myös asiakkaille pidettävät virike- ja toimintatuokiot (askartelu,- leivonta,- jumppatuokiot, bingon peluu, laulu- ja runonlausuntahetket ja lehden luku yms). Asiakkaat niin halutessaan voivat nauttia myös Itapalan ruokailutilassa. Yksikössä on sauna ja suihkuhuone. Asiakkaat voivat katsella TV:tä takahuoneessa tai TV-aulassa. Näissä tiloissa asiakkaat voivat myös viettää aikaa seurustelemalla, pelaamalla pelejä, jumpata henkilökunnan ohjauksessa. Myös omaiset voivat viettää aikaa asiakkaiden kanssa näissä tiloissa. Kaikilla käytävillä olevat kaiteet turvaavat asiakkaiden liikkumista, jotka eivät vielä tarvitse liikkumisen tukena apuvälinettä. Asiakkaat voivat nauttia myös ulkoilemalla sisäpihalla, takapihalla tai isolla etuteranssilla henkilökunnan tai omaisten kanssa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön siivous tapahtuu sopimushuoltoyhtiön toimesta (Lassila & Tikanoja Oy), he myös toimivat huoltoyhtiönä. Pyykkihuollon osalta asiakkaiden vaatehuollosta vastaa henkilökunta joka vuorossa ja vuodevaatteet sopimustoimittaja Vistan Pesula Oy:n toimesta.

Teknologiset ratkaisut (esim. kameravalvonta, paloturvallisuus, sähkölukot, lukitusjärjestelmät, hälytysjärjestelmät, vartiointi)

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.

Yksikön ulko-ovet on lukittu ja kulku ovista tapahtuu avaimilla tai sähköisesti summeria käyttäen toimistosta. Kaikkien lukitusten huolloista vastaa huoltoyhtiö tai tarvittaessa alan ammattilainen. Pääoven ulkopuolella on kamera, josta kuva välittyy toimistossa olevaan laitteeseen. Ulko-oven lukituslaitteen (numerokoodi) käyttöohje löytyy toimistosta. Asiakkaiden on mahdollista saada käyttöönsä turvapuhelin, josta asiakas saa hoitajan paikalle ympäri vuorokauden.

Yksikössä on automaattinen paloilmoin- ja sprinklerjärjestelmä, jotka tarkistetaan säännöllisesti ja tarvittaessa huolletaan. Henkilökunta koulutetaan vuosittain ensiaputaitojen ylläpitoon ja palo- ja pelastuskoulutukset sekä näiden harjoitukset järjestetään vuosittain. Paloturvallisuus järjestetty siten, että se myös toimii suoraan hälytysjärjestelmän hätäkeskukseen ja palolaitokselle sähköisesti. Ilmastointi on varmistettu sähköisesti. Nämä tarkistetaan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Hoitajilla on tiimikännykät (2 kpl) mukanaan joka työvuorossa. Sairaanhoidajalla on oma kännykkä. Ulkona palaa myös liiketunnistinlamppu. Laitteistosta ja välineistä pidetään yksikkökohtaista luetteloa, joista vastaa yksikön johtaja. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti ja ne dokumentoidaan. Yksikössä on myös laite- ja välinevastaava huolehtimassa laitteiden ja välineiden kalibroinneista ja huolloista. Jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa yksikön laitteisiin, välineisiin ja ohjeistuksiin, miten tulee toimia, mikäli laite tai väline tarvitsee huoltoa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

Yksikössä on 35 sähkösätkyä, jotka on luetteloitu laite- ja välineluettelossa. Jokainen työntekijä perehdytetään tarvittaessa uusien laitteiden ja välineiden käyttöä varten. Kaikista laitteista ja välineistä löytyy myös kirjallinen käyttöohje tai henkilökunnan oma ohjeistus laitteiden ja välineiden käyttöä varten. Kaikkien asiakkaiden käytössä olevien laitteiden huollosta vastaa Haltija Oy. Haltija Oy huoltaa hoitotyössä käytettävät apuvälineet ja sähkösängyt vuosittain.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaan saapuessa yksikköön, on hänellä jo mahdollisesti apuväline mukanaan. Mikäli asiakalla on tarvetta apuvälineelle, kartoitetaan ensin apuvälineen tarve. Apuväline hankitaan asiakkaan kotikunnasta joko omaisen tai avustetusti henkilökunnan toimesta. Apuvälineen hankinta ja käyttö on asiakkaalle ilmaista. Mikäli apuväline tarvitsee huoltoa, se toimitetaan asiakkaan kotikunnan apuvälinelainaamoon, jossa apuväline korjataan. Tilalle asiakas saa uuden apuvälineen. Asiakas perehdytetään apuvälineen käyttöön henkilökunnan toimesta.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Marika Ruissalo, puh. 040 767 8344

Lisäksi yksikössä on nimetty laite- ja välinevastaava lähihoitaja Jenni Riihinen, joka vastaa laitteiden ja välineiden kalibrointien ja huoltojen päivityksistä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Yksikön johtaja antaa uudelle työntekijälle tunnukset ja työsuhteen päättyessä hän poistaa työntekijän tunnukset järjestelmästä. Mikäli omainen haluaa nähtäväkseen asiakkaan tietoja, on hänen otettava yhteyttä asiakkaan kotikuntaan ja pyydetävä sieltä lupa tietojen saamiseen. Yksikkö ei voi lupaa antaa. Kun asiakas poistuu yksiköstä, tulostetaan kaikki asiakasta koskeva aineisto muiden dokumenttien lisäksi ja toimitetaan asiakkaan kotikunnan arkistoon. Mikäli pyydetään lähettämään asiakkaiden tietoja eteenpäin sähköisesti, käytetään tietojen välittämisessä salattua sähköpostia.

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

Jokainen työntekijä on velvollinen käsittelemistään asiakkaiden tietoja ja huolehtimaan niiden asianmukaisesta hävittämisestä perehdytyskoulutuksen antamien ohjeistusten mukaisesti. Asiakkaiden dokumentit toimitetaan ohjeistusten mukaisesti tietosuoja-astiaan, kun niitä ei enää tarvita. Osa asiakkaiden dokumenteista säilytetään asiakkaiden arkistokansioissa, joita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa. Työntekijät ovat työsuhteen alussa allekirjoituksellaan vahvistaneet salassapitositoumuksella asiakastietojen salassapidosta ja he ovat myös suorittaneet tietosuojatentin verkossa. Jokainen työntekijä kirjaa työvuoronsa aikana asiakkaidensa hoitotoimet käyttäen asianmukaista kieltä ja kirjaamisen jälkeen huolehtii tietokoneen lukituksesta.

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 salaturun sähköpostin käyttöön:

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

Jokainen työntekijä sitoutuu työsuhteen alussa allekirjoituksellaan huolehtimaan salassapitovelvollisuudestaan. Viikkokokouksissa muistutetaan säännöllisin väliajoin asiakkaiden tietojen käsittelemisestä siten, että ulkopuoliset eivät näe asiakkaiden tietoja. Yksikössä on tietosuoja-astia, johon asiakkaita koskevat tiedot laitetaan, kun niitä ei enää tarvita. Työntekijät lukitsevat tietokoneensa poistuessaan työpisteeltään, jotta asiakkaiden tiedot eivät ole ulkopuolisten nähtävillä.

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.

Työsuhteen alussa uusi työntekijä täyttää työsuhteen ohessa salassapitositoumuksen. Lisäksi jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan ja miten asiakastietoja käsitellään. Henkilökunta on suorittanut Mehiläisen tietosuojakoulutuksen verkossa ja uudet työntekijät suorittavat tietosuojakoulutuksen työsuhteen alussa. Jokainen työntekijä on vastuussa asiakastietojen asianmukaisesta säilyttämisestä ja hävittämisestä ja lisäksi yksikön johtaja vastaa siitä, että työntekijät toimivat ohjeistusten mukaisesti.

c) Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Tietosuojaseloste on nähtävillä Sosiaalipalvelun omavalvontasuunnitelman liitteenä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta kerätään jatkuvasti palautetta yksikön toiminnasta ja kehittämistarpeista. Kehitysehdotuksia käsitellään henkilökunnan viikkokokouksissa. Muutoksista ja aikatauluista sovitaan yhdessä ja aikataulut sekä vastuuhenkilöt kirjataan.

Toiminnan riskejä arvioidaan turvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoidosuunnitelmassa. Riskien arviointikartoituksen yhteydessä löydetään toimintaan liittyvät vaaratekijät. Riskikohdat käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnitellaan toimintatavat, joilla ehkäistä vahinkotapahtumat.

Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja käsitellään seuraavasti:

- Poikkeama havaitaan, tehdään välittömät toimenpiteet ja se kirjataan.
- Tapahtuma käsitellään yksikön viikkokokouksessa säännöllisesti ja sovitaan jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistuisi.
- Toimenpiteet kirjataan yksikön viikkokokousmuistioon, jonka jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan.
- informoidaan tilanteesta tarvittaessa asiakasta, omaisia ja yhteistyötahoja.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Hyvinkää 7.3.2019

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Mari Ruissalo

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>