

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA/ Hoivapalvelut

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> <b>Nimi:</b> Mehiläinen Hoivapalvelut Oy  <b>Palveluntuottajan Y-tunnus:</b> 2099743-4	
<b>Toimintayksikön nimi</b> Villa Timantti	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b> Kaarina	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet. Asukaspaikkoja 36.	
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Littoistenjärventie 2	
<b>Postinumero</b> 20660	<b>Postitoimipaikka</b> Littoinen
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b> Aire Kapanen	<b>Puhelin</b> 0447202461
<b>Sähköposti</b> aire.kapanen@mehilainen.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
<b>Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta</b> (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Valtakunnallinen lupa	
<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty</b> Sosiaalipalvelut, tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
<b>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta</b>	<b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta</b> 12.2.2018
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b> Hoitajakutsujärjestelmä; Hoitajakutsu.fi Ruokahuolto: Ateriaali Apteekki (lääketeilaukset ja lääkehoitoimitukset): Kaarinan apteekki Kiinteistöhuoltopalvelut; Lassila & Tikanoja Pyykkihoidon lakanapyykin osalta: Lännen Tekstiili Siivous; SOL palvelut	

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta- ajatus

#### Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:n toiminta-ajatus

Hoivapalveluiden tavoitteena on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa asiakkaiden ihmisläheinen elämä hoivakodissamme.

- 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

**Motto:** Emme voi nuorentaa emmekä parantaa asiakkaitamme, mutta voimme tehdä heidän arjestaan arvokkaan, iloisen ja oman näköisen.

Villa Timantti tarjoaa tehostettua asumispalvelua ikäihmisille. Kaikki toimintamme yksikössä on ikäihmisten tarpeista lähtevää, vastuullista ja luotettavaa. Toimintamme on myös ystävällistä, inhimillistä, turvallista ja yksilöllistä. Annamme arvoa asiakkaan kokemukselle ja huomioimme asiakkaan muuttuvat tilanteet ja tarpeet. Asiakkaitamme tarpeita kuunnellaan ja heitä kunnioitetaan. Toimintamme on kuntouttavaa ja aktivoimme asiakastamme osallistumaan niin liikunta, ulkoilu, kuin taidepainotteiseen toimintaammekin.

Asumista tuetaan turvallisessa ja kodinomaisessa ympäristössä antamalla apua niissä toiminnoissa, joissa hänen omat kykynsä ja voimavaransa eivät enää riitä. Hoidon tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän työotteen avulla, ammattitaitoinen ja laadukas hoito sairauden eri vaiheissa sekä arvokas kuolema.

#### Mehiläisen arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu 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.

Jaamme keskenämme tietoa ja osaamista ja soveltamme osaamista työssä. Emme tee mitään jollei ole varma, kysymme ja avustamme toisiamme. Otamme selvää asioista. Johtaja tehtävä on valvoa tuleeko annetut tehtävät hoidetuksi ja muistuttaa asiasta tarvittaessa.

##### Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat sopimuksen mukaisesti. Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaita, läheisiä, työtovereita ja yhteistyökumppaneita.

Jokainen on vastuussa asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Olemme kohteliaita ja tervehdimme. Kunnioitamme läheisiä, työtovereita ja yhteistyökumppaneita

##### Kumppanuus ja yrittäminen

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

Jokaisella on vastuu verkostoitumisesta mm. yhteydenpito asiakkaiden läheisten kanssa. Ylläpidämme työyhteisön hyvää henkeä keskustelemalla tiimipalaverissa. Teemme työtä hyvällä mielin yhteisten tavoitteiden ja korkean asiakastytytyvyyden eteen.

#### **Kasvu ja Kehittäminen**

- Olemme avoimia ja ennakkoluulottomia uudelle ja uskallamme luopua käytännöstä, joka ei toimi. Toimintamme kasvaa uusien hoivakotien myötä ja kehitämme koko ajan toimintaamme kohti aidosti yksilöllistä, yhteisöllistä ja elämyksellistä elämää. Haluamme olla paras palveluntuottaja ja tarjota asiakkaillemme parasta mahdollista hoivaa.

Ollaan valmiita kehittämään itseämme ja kodin toimintaamme. Olemme avoimia ja ennakkoluulottomia uudelle. Olemme avoimia kaikelle uudelle. Haluamme tarjota asiakkaille parasta palvelua ja olla paras hoitokoti, johon halutaan tulla.

#### **Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.**

Mehiläisen arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista arjessa arvioidaan vuosittain organisaation eri tasoilla monin eri tavoin. Yksilö- ja tiimitason tarkastelussa tärkeässä roolissa ovat kehityskeskustelut. Yksikötason tarkastelun toteutetaan tiiviisti samassa yhteydessä, kun hoivapalveluiden vuosisuunnittelua toteutetaan. Tässä yhteydessä käydään läpi toteutunutta vuotta asiakkaan, henkilöstön ja prosessien näkökulmasta, verrataan toteutunutta kehitystä tavoitteisiin ja asetetaan tavoitteet seuraavalle vuodelle.

Tutustumme asiakkaisiin ja heidän elämänsä, jotta osataan tarjota mielekästä tekemistä. Mietimme miten ohjamme kutakin asukasta. Avustetaanko tai ohjataan. Pyritään aina, että asukas kokeilee itse.

Otetaan huomioon asiakkaiden tottumukset ja tavat. Tiimivastaava huomioi nämä päivää suunnitella.

Pyrimme tarjoamaan asiakkaille omannäköistä elämää, jokainen saa olla oma itsensä ja tehdä mielekkäitä asioita.

### **3. RISKINHALLINTA**

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, laatu- 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 lähiesimiehen johdolla ja kirjataan muistioon, käsittelyn yhteydessä pureudutaan syyhyn, joka poikkeaman on saanut aikaan, jotta opittaisiin ennaltaehkäisemään niiden uudelleen esiintymisen.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Yksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön johtajalla. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Asiakkaat ja läheiset osallistuvat ilmoittamalla havaitsemansa epäkohdat henkilökunnalle, joka vie asian sovitusprosessiin.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi on arki- ja havainnointia, kartoitus tehdään ryhmässä, jonka yksikön johtaja kokoaa. Ryhmän kokoonpano sovitaan tilannekohtaisesti. Yksikön henkilökunnan kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään kartoituksen laatimisessa. Yksikössä on nimetty vastuhenkilö, jonka tehtäväkuvaan on määritelty turvallisuuteen liittyvien asioiden hoitaminen.

<p><b>Riskien tunnistaminen</b></p> <p>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. Tärkeää on opastaa henkilökuntaa miettimään turvallisuusasiat osaksi jokaista työvuoroa siitä näkökulmasta, että mitä itse voit tehdä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.</p>
<p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Kaikki haittatapahtumat ja "läheltä piti" -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti, myös tapahtumat, joissa ei ole toimittu sovittun mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään yksikön johtajan johdolla. Välttömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.</p> <p>Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman kirjaamisen jälkeen. Poikkeamat käsitellään kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. Poikkeamien käsittely vastustetaan lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle ja yksikön johtajalle.</p> <p>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.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>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.</p> <p>Laatu- muiden 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.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijätasojen sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita ja heidän läheisiään.</p>

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt</b></p> <p>Mehiläinen Hoivapalvelut liiketoimintajohtaja Niklas Härus p. 050 445 505 02 ja aluejohtajat</p> <p>Pääkaupunkiseutu ja Lounais- Suomi Mikko Hämäläinen puh. 0503718393 Etelä-Suomi Pirjo Savolainen p. 040 455 9650 Kaakkois-Suomi Tiina Poutiainen puh. 0406692203 Länsi-Suomi Sari Autio p. 0400930186 Pohjois-Suomi Teija Lehtiniemi puh. 0406632625 Itä-Suomi Santtu Harjulehto puh. 0403530715</p>
---

<p>Osa liiketoiminta-alueen laadunhallintaa on tarkistaa yksiköissä laaditut omavalvontasuunnitelmat ja varmistaa, että ne ovat ohjeistuksen mukaisia ja että ne on laadittu yhteisesti sovituille tavalle.</p> <p>Yksikön oma omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan seurannan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma toimii myös yksikön toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.</p>
<p>Yksikön omavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet:</p> <p>Yksikön johtaja Aire Kapanen ja yksikön henkilökunta</p>
<p>Yksikön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Aire Kapanen, 0447202461, aire.kapanen@mehilainen.fi</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmettyä, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Hyvä sijoituspaikka on esimerkiksi yksikön infokansio tai yleisten tilojen ilmoitustaulu.</p>
<p><b>Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:</b></p> <p>Ala-aulassa sekä pyydettyä Aire Kapanella</p>

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös liittyy asiakkaan sijoittumiseen yksikköön tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisen, kunnan sosiaalityöntekijän, palveluyksikön kanssa ja asiakas/läheinen voi vaikuttaa palveluyksikön valintaan. 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><b>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</b></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> <p>Arvioinnissa käytetään erilaisia mittareita mm. RaVa, MMSE, oma kuva monologi ja muita asiakkaalle soveltuvia ja ostajan kanssa sovittuja arviointi mittareita.</p>
<p><b>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</b></p> <p>Palvelutarpeen arviointi ja kuntouttava hoitosuunnitelma tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen kanssa ja heidän näkemyksensä kirjataan asiakkaan tietoihin.</p> <p>Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön johtajalta ja tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.</p>
<p><b>Kuntouttavan hoitosuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuraaminen</b></p> <p><b>Kuntouttava hoitosuunnitelma</b></p>

<p>Suunnitelma perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin ja sen tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilökuntakokouksissa ja jokainen työryhmän jäsen tutustuu laadittuihin kuntoutussuunnitelmiin. Omahoitaja vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta.</p> <p>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 asukkaan 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.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b> <b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>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.</p>
<p><b>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</b></p> <p>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.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat korkeaan eettiseen ja moraaliseen toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Lisäksi huomioidaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Mahdollisista kulunrajoituksista sovitaan yhteistyössä asukkaan kanssa ja ne perustuvat lääketieteellisiin arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p>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 kehittymiseen.</p> <p>Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle. 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 johtaja sovituksessa aikataulussa.</p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>

**Palautteen kerääminen**

Hoiivapalveluissa toteutetaan vuosittain laaja asukastyytyväisyyskysely, jossa kartoitetaan laajalti palveluprosessin eri osia. Kyselyt toteutetaan syksyisin, loka-marraskuussa. Tilaaja-asiakkaiden palautetta kerätään säännöllisesti eri tutkimuksellisin keinoin. 2016 otetaan sen rinnalle käyttöön palautekysely, joka voidaan toteuttaa useammin ja ketterämmin, myös teema- tai seuranta kysymyksin.

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.

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.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen 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 läheisten illoissa yhdessä asukkaiden ja läheisten kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden 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 asukaspalautejärjestelmään.

**Asiakkaan oikeusturva****a) Muistutuksen vastaanottaja**

Aire Kapanen, 0447202461, aire.kapanen@mehilainen.fi

**b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot: Kati Lammi, OTM, Läntinen Pitkätuomi 21-23 E, 4.krs. 20100 Turku  
puh. 05059990765 (puhelinaika on 12-14 ja ti-to 9-11)

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 läheisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

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

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49§). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohtien poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.. Esimies vastaa, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.

Ilmoitus tehdään aina ensin oman yksikön johtajalle ja ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Tee ilmoitus sekä johtajalle että HaiPro-järjestelmään.

Jos yritys ei puutu ilmoittamaasi asiaan kahden viikon kuluessa sen saatuaan, voit olla yhteydessä toiminnan vastuuhenkilöön eli henkilöön, joka kunnassa vastaa palveluiden toteuttamisesta. Jos kunta ei puutu ilmoittamaasi asiaan kahden viikon kuluessa sen saatuaan, voit olla yhteydessä paikalliseen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

#### Työntekijän vastuu

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.

#### Miten ilmoitus tehdään?

1. Kirjaa tapahtuma Ilmoitusvelvollisuus lomakkeelle, kuvaa siihen tilanne ja laita päivämäärä ja oma allekirjoituksesi.
2. Lisäksi kirjaa tapahtuma HaiPro-järjestelmään ja valitse kohdasta Tapahtuman luonne: Tapahtuma tai läheltä piti tapahtuneen tilanteen mukaan.

#### Esimiehen vastuu

1. Ota jokainen epäkohtailmoitus vakavasti.
2. Kirjaa ja arkistoi saamasi ilmoitukset.
3. Puutu asiaan ja keskustele henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä.
4. Saata korjaavat toimenpiteet käytännön muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi.
5. Käy ilmoitukset läpi säännöllisesti työpaikkapalaverissa.
6. Kirjaa läpikäytyt ilmoitukset palaverimuistioon.
7. Informoi ilmoituksesta palvelujohtajaa/operatiivista johtajaa/laatujohtajaa/liiketoimintajohtajaa



8. Ilmoituksen vastaanottaja konsultoi vastauksen teossa palvelujohtajaa ja ilmoittaa asiasta kunnan johtavalle viranomaiselle tai valvonnan vastuhenkilölle.

Yhteystiedot

Hoivapalveluiden aluejohtajat:

Pääkaupunkiseutu ja Lounais- Suomi Mikko Hämäläinen puh. 0503718393

Etelä-Suomi Pirjo Savolainen p. 040 455 9650

Kaakkois-Suomi Tiina Poutiainen puh. 0406692203

Länsi-Suomi Sari Autio p. 0400930186

Pohjois-Suomi Teija Lehtiniemi puh. 0406632625

Itä-Suomi Santtu Harjulehto puh. 0403530715

Hoivapalveluiden liiketoimintajohtaja;

Niklas Härus

Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki sähköposti: [niklas.harus@mehilainen.fi](mailto:niklas.harus@mehilainen.fi)

Operatiivinen johtaja;

Johanna Paavolainen

[johanna.paavolainen@mehilainen.fi](mailto:johanna.paavolainen@mehilainen.fi)

Laatujohtaja;

Merja Viitanen

[merja.viitanen@mehilainen.fi](mailto:merja.viitanen@mehilainen.fi)

#### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Vastaamme muistutukseen viimeistään 1-2 viikon kuluessa.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Villa Timantissa arkipäivän toiminta on kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä. Asiakkaat tulevat syömään ruokasaliin, pukeutumisessa avustetaan. Kaikki minkä asukas pystyy, hän voi tehdä itse. Hoitaja ei passivoi asukasta arjessa tekemällä asioita asukkaalle puolesta. Suurin osa toiminnastamme toteutetaan Villa Timantin työntekijöiden toimesta. Jokainen vastaa omalta osaltaan asukkaiden arjen aktivoimisesta. Fyysisen toimintakyvyn lisäksi tuemme asukkaalle psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivisia toimintakykyjä monipuolisesti erilaisten ohjattujen tapahtumien, esitysten, keskusteluryhmien, ulkoilun ,sisä- ja ulkopelien, tietovisojen sekä muiden virike- ja harrastustoiminnan avulla.

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

Tuemme asukkaidemme omatoimisuutta käyttämällä hoidossamme kuntouttavaa työtettä.

Keskeisiä toimintaperiaatteitamme ovat turvallisuuden tunteen luominen ja asukkaiden kannustaminen osallistumaan palvelukodin elämään ja toimintoihin. Korostamme kaikessa työssämme asukkaan itsenäisyyden, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Villa Timantissa asukkaiden tarpeet ja toiveet pyritään huomioimaan yksilöllisesti. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, jonka vastuulla on asukkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi, terveys ja päivittäisestä suoriutumista huolehtiminen kuntouttavan työotteen avulla. Omahoitajat ovat vastuussa siitä, että asukas pääsee halutessaan ostoksille, kaupunkille kahvittelemaan tai vaikkapa teatteriin. Omahoitajat suunnittelevat ja järjestävät yhdessä muiden työntekijöiden kanssa nämä pienet virkistysretket asukkaiden toiveiden mukaan.

Asukkaiden turvallisuus on koko hoivakodin vastuulla.

#### **Asukkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Villa Timantissa järjestetään joka kuukausi hartaushetki, geronomin vetämiä jumppatuokioita päivittäin sekä muistelupiiri. Kaverikoirat vierailevat kerran kuussa. Lisäksi eri tahojen vapaaehtoiset vierailevat silloin tällöin pitäen mm. erilaisia toimintatuokioita sekä ulkoilevat asukkaiden kanssa. Lisäksi arjen virikkeellisyttä pyritään aktiivisesti pitämään yllä. Yksikön johtaja Aire Kapanen pitää yhteyttä ulkopuolisiin virketoiminnan yhteistyökumppaneihin.

Yksikössä on vaihtelevaa ohjelmaa seitsemänä päivänä viikossa mm. aamujumppa päivittäin. Henkilökunta on moniammatillista ja jokaisella on oikeus ja velvollisuus huolehtia, että asukkaat saavat päivittäin mahdollisuuden valita erilaisista ryhmistä kullekin sopivan, mihin osallistua. Myös asukkaan toivetta olla osallistumatta virketoimintaan kunnioitetaan. Hoitajien järjestämä virike- ja virkistystoiminnan lisäksi asukkaat osallistuvat myös Villa Timantin ulkopuolella järjestettyihin tapahtumiin. Asukkaan elämä pyritään tekemään mielekkääksi ja oman näköiseksi huomioiden hänen mieltymyksensä ja toiveensa.

Yksikön piha-alueet ovat esteettömiä ja aidattuja. Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla joko omalla piha-alueella tai saattajan kanssa yksikön ympäristössä.

#### **Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen:**

Asetetut tavoitteet ovat konkreettisia ja mitattavia. Tavoitteet kirjataan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan joka nostaa ne osaksi päivittäistä kirjaamista, joka mahdollistaa toteutumisen jatkuvan seurannan. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka toimii asukkaan luottohenkilönä yksikössä. Pyrimme yhdessä jokaisen asukkaan kanssa luomaan hänelle mielekkään elämän, löytämään ratkaisuja ongelmatilanteissa sekä joustamaan tilannekohtaisesti. Asukas pääsee halutessaan ulkoilemaan päivittäin. Hänellä on mahdollisuus valita päivittäiset toimintonsa. Asukkaat, jotka eivät sairautensa vuoksi kykenee valitsemaan, ohjataan ryhmiin, joista uskotaan hänen oman elämänhistorian pohjalta nauttivan esim. laulu, musiikki, tanssi, leivontaryhmät jne. Asukkaan toimintakyky arvioidaan mm. Rava ja MMSE- testeillä. Kaikesta toiminnasta kirjaamme tarkasti asiakstietojärjestelmään, jonka avulla kykenemme arvioimaan asukkaan toimintakykyä ja näin ollen asetettujen tavoitteiden toteutumista. Seurannan avulla kykenemme tekemään myös mahdollisia muutoksia asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa tai sen tavoitteisiin. Suunnitelman seuranta on jatkuva, koska suunnitelma ohjaa asukkaan hoitoa, kuntoutusta ja arkipäivän asioita. Suunnitelmaa päivitetään asukkaan tarpeiden muuttuessa.

Asukkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmat laadimme tavoitteellisesti yksilölliset voimavarat huomioiden. Esimerkiksi muistisairan henkilön kohdalla tuetaan omatoimisuutta, ylläpidetään jäljellä olevaa toimintakykyä sekä tuetaan henkilön omaa identiteettiä muistaen jokaisen itsemääräämisoikeuden. Elämä voi olla harmaata tai siinä voi olla monia eri värejä. Tämän vuoksi painotammekin toiminnassamme aktiivista tekemistä hyvässä yhteishengessä asukkaan viomavarat huomioiden. Pyrimme löytämään jokaiseen päivään sisältöä ja arjen pieniä iloja. Kerämme yhdessä mukavia muistoja kannustamme asukkaitamme elämään niitä kanssamme uudelleen ja uudelleen.

#### **Ravitsemus**

Ruokatoimittaja tekee ruokalistaa, jotka ovat näkyvillä ilmoitustaululla. Ateriat perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksiin. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja tarvittaessa mittauksin. Aterioita tarjotaan viisi kertaa päivässä ja halutessaan asukkaat saavat näiden lisäksi välipaloja. Ruokailuajat ovat yksilöllisesti järjestettävissä; aamupala klo 6.00 -10.00, lounas klo 12.00, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 16.30, iltapala klo 20 alkaen ja yöpala klo 22, tarvittaessa mahdollisuus myös aamuyöllä yöpalaan.

Asukkaiden painoa seurataan x 1 / kk ja tehdään tarvittaessa MNA-arviointi. Jos ravitsemus vaatii lisäravinteita, niitä järjestetään. Lisäravinteita käytämme yksilöllisesti tarpeen mukaan. Näiden käytöstä keskustelemme lääkärin kanssa. Nielemisvaikeudet huomioimme tarjoamalla pehmeää ruokaa. Myös riittävän nesteen saanti turvataan sateuttamalla juomat tarvittaessa sakeutusjauheella. Villa Timantissa syödään kodinomaisesti kaikki yhdessä jolloin hoitajat pystyvät seuramaan, että asukkaat syövät riittävästi. Asukkaalla on mahdollisuus saada ruokaa aina kun on nälkä tai tekee mieli myös yöaikana.

[www.ravitsemusneuvottelukunta.fi](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi)

### Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä on olemassa toimintaohjeet.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektio tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektio tartuntojen ohjeistus:

[www.thl.fi/fi\\_FI/web/infektiaudit-fi/taudit-](http://www.thl.fi/fi_FI/web/infektiaudit-fi/taudit-)

Hygieniakäytännöistä on laadittu yksikön oma ohje.

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

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, ellei terveystarkastajan kanssa ole erikseen toisin sovittu.

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Mehiläisen potilasturvallisuussuunnitelma sekä potilasturvallisuuden liittyvät valtakunnalliset linjaukset ja ohjeistukset löytyvät sisäisen intranetin potilasturvallisuus-sivuilta.

Valtakunnallisten linjausten ja ohjeistusten sekä yhteisten toimintatapojen toteutumista seurataan sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Terveystarkastuksen järjestäminen yksiköissä ja noudatettavat toimintaohjeet on kuvattu laatujärjestelmässä. Terveystarkastuksen järjestämisestä on olemassa erillinen ohje. Terveystarkastuksen seuranta toteutetaan asukastietojärjestelmään laatujärjestelmässä määriteltyjä ohjeita ja käytäntöjä noudattaen.

Yksiköissä on nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Asukkaalle järjestetään laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla sopimusten puitteissa heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito. Hoidossa noudatetaan hoitavan lääkärin tekemiä linjauksia ja käypä hoito suosituksia.

Hoidossa käytettävistä terveydenhuoltolaitteista on asianmukaiset laitekortit huoltotietoineen.

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

Villa Timantin asukkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirissä. Lääkäri käy tarvittaessa. Tarvittaessa varataan lääkäriaika omalle terveysasemalle. Tilanteen vaatiessa oman terveysaseman lääkäri tai yksikön vastuulääkäri tekee lähetteen erikoissairaanhoidon. Vuosikontrollikäynnit toteutetaan omalla terveysasemalla johon sairaanhoitaja varaa ajat. Samoin toimitaan hammaslääkärikäyntien suhteen. Erikoissammasteknikko käy hoitokodissa vähintään kerran vuodessa. Tarpeen mukaan myös hammaslääkäri tulee hoitokotiin. Asukkaalla on mahdollisuus käyttää myös yksityisiä terveyspalveluja. Laboratoriokokeet otetaan Villa Timantissa perusterveydenhuollon läheteellä. Tarvittaessa varataan aika omalle terveysasemalle näytteiden ottoon.

Kiireellisissä tapauksissa tilataan ambulanssi numerosta 112. Hoitaja tulostaa lähetteen, huolehtii kirjaukset asukastietoihin asukkaan siirtyessä sairaalahoitoon. Hoitajan vastuulla on myös ilmoittaa tapahtuneesta läheisille. Kuolemantapausten sattuessa ollaan yhteydessä 112-jatko-ohjeita varten. Odotettavissa olevan kuoleman sattuessa toimimme asukkaan kotikunnan antamien ohjeiden mukaisesti. Ohjeiden noudattaminen varmistetaan perehdytyksellä ja asioista hoitopalaverissa puhumalla.

<p><b>Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>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 terveydentilansa hoitamiseen ohjauksen keinoin. Sairaanhoidaja varmistaa, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen. Ala- ja yläkerrassa on oma sairaanhoidaja.</p>
<p>c) Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa: sairaanhoitaja/terveydenhoitaja Riitta Riikonen puh. 0406316292, ala ja yläkerran sairaanhoitaja</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma, johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty. Lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan tarkasti yksikön hoitotyössä. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LoVe-lääkehoito verkossa koulutuksen avulla ja yksikössä annettavin lääkenäytöin.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään 1 x vuodessa. Lääkepoikkeamat kirjataan Hai-pro-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>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Riitta Riikonen puh. 0406316292</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p> <p>Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esimiehen ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu kuntayhteistyöstä on palvelutalon johtajalla, liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla.</p> <p>Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön veloitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatuajrjestelmässä ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa, kun arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan proaktiiviseen ja avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.</p>
<p><b>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</b></p> <p>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><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b></p> <p><b>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</b></p> <p>Laadunhallintaan on kuvattua liiketoiminta kohtaisesti alihankinta ja yhteistyötahot.</p> <p>Palveluhankinnat on kuvattu Mehiläisen hankintatoimen ohjeissa ja hankintapolitiikassa. Hankintapolitiikan tavoitteena on luoda edellytykset suunnitelmallisille ja kokonaistaloudellisille hankinnoille. Sen avulla turvataan konsernin etu luomalla yhtenäisen 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.</p> <p>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 reklamoimme välittömästi. Yhteistyöpalavereista kirjataan muistio, joka tallennetaan intraan.</p> <p>Luettelo alihankkijoista ylläpidetään Mehiläisen hankintahenkilöstön toimesta. Yksikönjohtaja voi tehdä paikallisia hankintasopimuksia.</p> <p>Paikalliset alihankkijat:</p>

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></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><b>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</b></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 vastuhenkilö.</p>																								
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>																								
<p><b>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</b></p> <p><i>Yksikön henkilöstön määrä ja mitoitus on toimiluvan / ilmoituksen mukainen.</i></p> <p><b>Yksikön henkilöstö hoito- / ohjaustyössä:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kouluaste</th> <th>AMK</th> <th>Korkeakoulu</th> <th>Kokoaikaisia</th> <th>Osa-aikaisia</th> <th>Yhteensä</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>4</td> <td></td> <td>16</td> <td>4</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Yksikön henkilökunta hallinto- ja tukipalveluissa:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kouluaste</th> <th>AMK</th> <th>Korkeakoulu</th> <th>Kokoaikaisia</th> <th>Osa-aikaisia</th> <th>Yhteensä</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Henkilökunnan erityisosaaminen:</b>          Muistisairaudet / hoito          Saattohoito          Haavahoito          Valitaadioterapia          Puutarhaterapeuttinen menetelmä          Logoterapia hoitomenetelmä          Kinestetiikka</p> <p><b>Yksikössä määritellyt erityispätevydet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sosiaali- ja terveysalan vanhustyön erityisosaaminen</li> <li>- vanhustyön erikoisammattitutkinto</li> <li>- geriatrinen lääkehoito</li> </ul>	Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä	20	4		16	4	20	Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä		1		1		1
Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä																			
20	4		16	4	20																			
Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä																			
	1		1		1																			
<p><b>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</b></p>																								

Vuoropuutokset täytetään tarpeen mukaan pääasiassa omasta sijaisrekisteristä, Omaa sijaisrekisteriä päivitetään jatkuvasti. Kaikkien sijaisena toimivien ammattipätevyyks tarkistetaan.

### c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön perusmiehitys on määritelty. Resursseja arvioidaan jatkuvasti mm. asukkaiden kuntoisuuden perusteella. Henkilökunnan riittävyttä arvioidaan jatkuvasti ja resurssoinnissa huomioidaan henkilökunnan jaksaminen ja jaksamisen tukeminen. Lisäresursseja voidaan hankkia vuorokohtaisesti, josta löytyy erillinen ohje henkilökunnalle.

Sijaisia otetaan täyttämään puotosvuoroja aina, kun se on tarpeen. Toteutuneita työtunteja suhteessa asukasmäärään seurataan viikoittain.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

#### a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

##### Rekrytoinnin toteutus

Henkilöstöstrategia osana konsernistrategiaa määrittelee ne henkilöstöä koskevat asiat, jotka tukevat Mehiläisen visiota, missiota ja arvojen mukaista toimintaa konsernin kaikilla tasoilla. Liiketoiminnan ja henkilöstöjohtamisen haasteet ja mahdollisuudet ovat yhteiset. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

##### Koeaika-arviointi uudelle työntekijälle

Koeaika-arviointi tehdään toistaiseksi voimassaolevaan työsuhteeseen valittavalle henkilöstölle. Arvioinnissa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään ja työyhteisöön, mutta myös henkilön tulevaisuuden kehittämiskohteita, joita voidaan hyödyntää yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa ja tuoda esiin ja käyttöön vahvuudet, joita henkilöllä on ja josta hän voi antaa lisäarvoa asiakkaille.

##### Sijaisten rekrytointi

Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen [www.mol.fi](http://www.mol.fi) / avoimet työpaikat. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä. Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julkiterhikistä. Sijaiset hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja yksikön omaa sijaislistaa käyttäen.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan.

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

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

Yrityksessä on käytössä uuden työntekijän opas ja henkilöstön perehdyttämisohjelma koko henkilöstölle. Sisältö hieman poikkeaa tehtävästä ja työsuhteen kestosta riippuen. Käytössä on perehdytyksen tarkistuslista, joka käydään läpi yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytyslista on laadittu vakituisille työntekijöille, lyhytaikaisille sijaisille ja opiskelijoille. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyslomakkeisiin.

Lähin esimies on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksiköstä vastaava esimies vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla.

Kun uusi työntekijä perehdytetään, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

- Asiakastietojärjestelmä ja vaihtolovelvollisuus ja salassapitolomake
- Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma
- Yksikön tilat ja arjen käytännöt
- Toimenkuvat
- Yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat
- Muut erillisen perehdytysohjelmat edellyttämät asiat

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämishjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidentessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat käydään läpi riittävällä laajuudella. Tarkistuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehdyttämishjelma suunnitellaan esimiehen ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsenllyen luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi.

Perehdyttäminen alkaa, kun lähiesimies käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja alkaa täyttää hänen kanssaan perehdyttämishjelmaa / tarkistuslistaa. Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun perehdyttämishjelmasta on kuitattu kaikki aloituskeskustelussa suunnitellut asiat perehdytyksi sekä osaaminen tarkistettu ja esimies on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun ja perehdyttämishjelma / tarkistuslista allekirjoitetaan. Loppukeskustelun yhteydessä esimies pyytää kirjallisen palautteen perehdytyksestä.

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

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

Perehdyttäjä

- opastaa
- kerta
- tarkistaa oppimisen

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

Perehtyjä

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

<p>Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma skannataan työntekijän tietoihin henkilötietojärjestelmään.</p>
<p><b>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</b></p> <p>Yksiköllä on oma koulutussuunnitelma, jossa on sekä sisäistä- että ulkoista koulutusta, tavoite on, että jokaisella työntekijällä on vähintään kolme koulutuspäivää vuodessa, määrä voi vaihdella, jos on esim. jokin pitempi kestoinen koulutus suunnitelmassa.</p> <p><u>Henkilöstön osaamis- ja koulutusstrategia</u></p> <p>Menestyminen muuttuvassa maailmassa edellyttää jatkuvaa oppimista sekä työntekijän että yrityksen näkökulmasta. Osaamisen hallinta on erittäin tärkeä kilpailuetu. Nopeus ja oikea ajoitus ovat kriittisiä tekijöitä osaamisen kehittämisessä.</p> <p>Osaamisen hallinta tarkoittaa osaamisen kehittämisen lisäksi sellaisten toimintatapojen kehittämistä, jotka tukevat henkilökohtaisten kompetenssien siirtymistä tuotteisiin ja palveluihin ja näin ollen yhteiseksi osaamiseksi. Osaamisen hallintaan liittyy myös yrityskulttuurin luominen, joka mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen sekä yhdessä oppimisen. Onnistuminen edellyttää tavoitteellista osaamisen johtamista, jossa jokaisella työntekijällä on vastuu omasta osaamisestaan ja sen kehittämisestä.</p> <p>Osana toimintayksikön toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma joka pohjautuu henkilöstökyselyn tuloksiin, tuloskeskusteluihin ja yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.</p> <p><u>Tavoitekeskustelu</u></p> <p>Tavoitekeskustelu käydään vuosittain vuoden vaihteen molemmin puolin esimiesten kanssa. Keskustelun tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoriutumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet. On erityisen tärkeää, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, että hän saa palautetta suorituksistaan ja että hän tietää, miten hyvistä suorituksista palkitaan.</p> <p><u>Kehityskeskustelu</u></p> <p>Kehityskeskustelu käydään vuosittain joko henkilökohtaisesti tai ryhmäkeskusteluna. Kehityskeskustelun perusteella laaditaan osaajan henkilökohtainen tai tiimin yhteinen kehityssuunnitelma.</p> <p><u>Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri</u></p> <p>Koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:n oma koulutusohjelma laaditaan yksiköissä ilmenevän tarpeen mukaisina. Yksikössä on oma koulutussuunnitelma. Kaikki koulutukset kirjataan Työvuorovelhoon K-tunnuksella ja asiasäilyllä Ohjelmasta saadaan yksilö-/yksikkötasoisien tuloste. Esimiehen vastuulla on täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisen seuranta.</p> <p><u>Työhyvinvointi ohjelma</u></p> <p>Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki yksiköt. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p> <p>Tilat ovat esteettömät ja niissä on otettu huomioon asiakasryhmän erityistarpeet esim. oviaukot ovat leveämmät kuin tavallisessa asumisessa. Ikkunat ovat alempana, joten ulos näkee pyörätuolista ja vaikka vuodesta. Kaiteita on kaikilla käytävillä, valaistus on mitoitettu ikäihmistä silmällä pitäen, materiaalit ovat turvallisia, hälytysjärjestelmät ovat uusia ja huomioivat muistisairauden haasteita, yhteisöllisyyttä on ajateltu ja tuotu vahvasti mukaan suunnitteluun. Koska tilat ovat kahdessa kerroksessa, talossa on käytössä myös helppokäyttöinen hissi, jolla asukkaat voivat mahdollisimman itsenäisesti liikkua kerroksesta toiseen.</p> <p>Yhteiset tilat ja aidatut piha- / ulkoilualueet ovat esteettömät ja turvalliset.</p> <p>.</p>
<p><b>Tilojen käytön periaatteet</b></p> <p>Ruokasalissa/ oleskelutilassa asukkaiden on mahdollista lukea lehtiä, katsoa TV:tä, kuunnella musiikkia, ruokailla ja seurustella. Oleskelutilassa voidaan toteuttaa myös esimerkiksi fysioterapiaa ja liikuntatuokioita.</p> <p>Yhden hengen asukashuoneet ovat koolta 25 m<sup>2</sup>. Huoneissa mahdu kulkemaan apuvälineellä ja apuväline voidaan säilyttää huoneessa turvallisesti ilman, että tila loppuu. Näin apuvälineet ovat aina helposti saatavilla. Yhden hengen huoneiden lisäksi talossa on muutamia isompia 32m<sup>2</sup> huoneita mm. pariskunnille. Jokisessa asukashuoneessa on oma turvallinen, inva mitoitettu kylpyhuone. WC tiloissa istuimen reuna on punainen, mikä helpottaa asukasta sen hahmottamisessa. Samoin kaikki käsijohteet ja kahvat erottuvat seinistä ja lisäävät näin asukkaan turvallisuuden tunnetta.</p>



<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</b></p> <p>Villa Timantin siivous tulee ostopalveluna kolme kertaa viikossa SOL siivoukselta. Siivouspalvelu huolehtii myös ikkunanpesun ja kausiluontoiset siivoukset. Lisäksi koko henkilökunta huolehtii siitä, että kaikki tilat pysyvät siisteinä ja viihtyisinä.</p> <p>Talossa on pyykin käsittelyn varten oma pyykinhuone, jossa pestään asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet. Liinavaatteet tulee Lännen Tekstiili Oy</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b> (esim. kameravalvonta, paloturvallisuus, sähkölukot, lukitusjärjestelmät, hälytysjärjestelmät, vartiointi)</p> <p>Kameravalvonta on kirjattu henkilörekisteri- ja tietosuojaselosteeseen.</p> <p>Paloturvallisuus on kuvattu palo- ja pelastussuunnitelmassa.</p> <p>Asukkaiden käytössä on hoitajakutsujärjestelmä. Kaikki hoitokodin poistumistiet pidetään lukittuina. Hoivakodista poistuminen tapahtuu koodilukitun oven kautta.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></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, nosturivaaka, otoskooppi, stetoskooppi</p>
<p><b>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</b></p> <p>Henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan lääkinällisen kuntoutuksen kautta. Kaikille teknisille turvalaiteille on laadittu kunnossapito-ohjelma. Laitteet testataan ja huolletaan säännöllisesti, nämä toimenpiteet dokumentoidaan.</p> <p>Hankinnasta, käytön ohjeistuksesta ja huollosta vastaa sairaanhoitaja</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Leena Sinervä puh.0406316292</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></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 Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.</p> <p>Yksikköön on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan 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.</p> <p>Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.</p> <p>Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja</p>

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 tietosuojan 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 määritelty 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 asukkaalla 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 organisaatiotasolla varmuustallentein.

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolo-velvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiolo-velvollisuutta. Vaitiolo-velvollisuus jatkuu palvelusuhteen päätyttyä.

Tietosuojavastaava: lääketieteellinen johtaja Jarmo Karpakka, [jarmo.karpakka@mehilainen.fi](mailto:jarmo.karpakka@mehilainen.fi)

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

Tietosuojakäytännön ja vaitiolo-velvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa ja se kirjataan henkilöstöhallintaa järjestelmään. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuoja-asioiden selosteesta.

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä ohjeet: [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuoja-asioiden seloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käyttöön/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

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

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

Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:n tietojen luovutus lomakkeet on saatavissa henkilökunnalta, lomakkeet löytyvät <http://intra.mediverkko.local/palvelutalot/Lomakkeet/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fpalvelutalot%2FLomakkeet%2FAsiakkaiden%20tietosuoja-asioiden%20mukaiset%20lomakkeet&FolderCTID=0x012000501EF5617816204FA42E356FFE8876E4&View={677AD384-A945-40AB-A037-C62CBB9A098A}>

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. Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa suunniteltaessa.
c) Missä yksikönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Alakerran päiväsalissa
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Lääketieteellinen johtaja Jarmo Karpakka, jarmo.karpakka@mehilainen.fi

## 8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<b>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta</b> 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 kehittämiseen.  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.
---

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys Littoisissa, 17.10.2019
Allekirjoitus ja nimenselvennys  Aire Kapanen