Omavalvontasuunnitelma

**Palveluasuminen**

**Mannanniitty Mannanrinne**

**Palveluasumisen asukkaat**

Päivitetty 3.3.2023

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) ...........................................................................](#_bookmark0)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)........................................................](#_bookmark1)

[3 RISKINHALLINTA (4.1.3)........................................................................................................................](#_bookmark2)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .............................................................................](#_bookmark3)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)..............................................................................................](#_bookmark4)

[4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .................................................................................................................](#_bookmark5)

[4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma ......................................................................................](#_bookmark6)

[4.2.2 Asiakkaan kohtelu .........................................................................................................................](#_bookmark7)

[4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....................................................................................................................](#_bookmark8)

[4.2.4 Asiakkaan oikeusturva...................................................................................................................](#_bookmark9)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).......................................................................................](#_bookmark10)

[4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta................................................................................](#_bookmark11)

[4.3.2 Ravitsemus....................................................................................................................................](#_bookmark12)

[4.3.3 Hygieniakäytännöt .........................................................................................................................](#_bookmark13)

[4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito ............................................................................................................](#_bookmark14)

[4.3.5 Lääkehoito.....................................................................................................................................](#_bookmark15)

[4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....................................................................................................](#_bookmark16)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .............................................................................................................](#_bookmark17)

[4.4.1 Henkilöstö......................................................................................................................................](#_bookmark18)

[4.4.2 Toimitilat ........................................................................................................................................](#_bookmark19)

[4.4.3 Teknologiset ratkaisut....................................................................................................................](#_bookmark20)

[4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet ...........................................................................................](#_bookmark21)

[8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) ..............................................................................](#_bookmark22)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .................................................................................](#_bookmark23)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .............................................................................](#_bookmark24)

[11 LÄHTEET..............................................................................................................................................](#_bookmark25)

1. **PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

|  |  |
| --- | --- |
| Palveluntuottaja  Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: Medivida Hoiva Oy/ Medivida Mannakodit  Palveluntuottajan Y-tunnus: 311137-9 | Kunnan nimi: Lahti  Kuntayhtymän nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointialue  Sote -alueen nimi: Päijät-Sote |
| Toimintayksikön nimi  Mannanniitty palveluasuminen (Mannakodit 2-3) Mannanrinne (Mannakoti 1) | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen  Lahti; Heinolantie 506-508 16100 Uusikylä www.medividahoiva.fi | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Mannanniitty Vanhusten palveluasumista, 8 + 7 palveluasumispaikkaa. Mannanrinne 12 palveluasumi- sen paikkaa. | |
| Toimintayksikön katuosoite Mannanniitty Heinolantie 506 A Mannanrinne Heinolantie 508 | |
| Postinumero  16100 | Postitoimipaikka  Uusikylä |
| Toimintayksikön vastaava esimies  Anne Koivuluoma | Puhelin  050-5996648 |
| Sähköposti  anne.koivuluoma@medivida.fi | |
| **Toimintalupatiedot** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty  Palveluasuminen | |
| **Ilmoituksenvarainen toiminta** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta  8.6.2021 | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta  26.7.2021 |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat** | |
| Lääkäripalvelut Pihlajalinna Oy  Jalkahoitaja Irene Tonteri  Nastolan apteekki  Fysioterapeutti Ari Pellinen Nastolan fysikaalinen hoitolaitos Oy  Parturikampaamo Emilia | |

|  |
| --- |
| **Talous- palkkahallinnon palvelut:**  Accountor Oy  **Kiinteistönhuolto ja paloturvallisuuspalvelut:**  Hissinhuolto Suomen Hissiurakointi  Hissin määräaikaistarkastukset Inspecta Tarkastus Oy Sammutusjärjestelmä Softonex Oy LTD  Paloilmaisimet vuosihuolto Caverion Suomi Oy  Paloilmaisimet määräaikaistarkastus Ab Alarm Control Alco Oy Palohälyttimien testaus Nastolan putki- ja kiinteistöhuolto  Nuohoukset Päijät- Hämeen nuohouspalvelu Pekka Lempiäinen Sammutuslaitteet ja peitteet Lahden palokalusto Oyj  Lämpöenergia One1 Pelletit Imex Wood Uusikylä  Pelastusteiden, piha-alueiden hiekotukset ja auraukset Kuljetus Virta Oy Nastolan putki- ja kiinteistöhuolto  **Tiedonhallinta:**  FastRoi Hilkka asiakastietojärjestelmä  Hilkka työvuorosuunnitteluohjelmisto  Procountor kirjanpito- ja taloushallintaohjelma Kulunvalvonta Everon  **Jätehuolto:**  Päijät- Hämeen jätehuolto REMEO (seka-, energia-, bio-, metalli- ja lasijäte) |

1. **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

|  |
| --- |
| Mannanniityn sekä Mannanrinteen palveluasumisyksikössä asuu palveluasumisen asukkaita. Heillä on Päijät-Soten ostopalvelusopimukset.  **Mannakodin palveluasumisen asukkaat**:  Toiminta-ajatus:  Palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen ja palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Palveluasumisessa asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, missä sovitaan asiakkaan henkilökohtaisesti tarvitsemista palveluista.  Palvelutarpeet selvitetään laaja-alaisesti Vanhuspalvelulain 15§ mukaisesti RAI- mittaristoja hyväksi- käyttäen.  Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon, sekä hoitoa ja huolenpi- toa. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja, kuten hoiva- ja hoitopalveluja sekä ateriapalveluja. Palveluasuminen on avohoitoa, jossa Kelan etuudet, kuten asu- mistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja muut vammaisetuudet sekä sairausvakuutuksen korvaukset mää- räytyvät samoin kuin kotona asuessa.  Palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, joiden palvelutarve ei ole ympärivuorokautista  Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Päijät-Soten asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista reaaliaikaisesti.  Hoitajat ja yhteisö tukevat, auttavat ja ohjaavat oman hyvinvoinnin ja elämänlaadun lisäämisessä. Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa lämminhenkisessä ilmapiirissä, jossa asukas on toimintarajoitteistaan huolimatta yhteisön jäsen.  Kuntouttavan hoivan ja huolenpidon lähtökohtana on asukas erilaisine tarpeineen. Yhteistyössä hänen kanssaan toteutetaan, suunnitelmallista, vastuullista, tavoitteellista ja ammatillista osallistumista itsenäisesti arkielämän toimiin. Asukas voi asua Mannakodissa turvallisesti elämänsä loppuun asti saattohoidon turvin.  Hoivatyötämme ohjaa ihmiskäsitys, jossa toteutuvat kunkin ammattiryhmän eettiset ohjeet. Yhteisönä kodeissa toteutetaan jatkuvaa laadun parantamista kaikilla tasoilla. |

|  |
| --- |
| **Arvot ja toimintaperiaatteet**  Medivida Mannakotien toimintaa ohjaavien arvojen perustana ovat sosiaali - ja terveyspalveluja koskevat arvot ja eettiset toimintaperiaatteet sekä hyvän hallintotavan periaatteet.  Asukkaan tukeminen perustuu yhdessä sovittuihin arvoihin. Henkilökunta huolehtii arvojen toteutumisesta asukas-hoitaja -suhteissa, henkilökunnan keskinäisissä ja asukkaan omaisten sekä kaikkien yhteistyötahojen välisissä suhteissa.  Asukkaalla on oikeus saada yksilöllistä tukea hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkaille järjestetään toimintakykyä ylläpitävää ja sitä parantavaa toimintaa. Kaikille asukkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua virkistystuokioihin ja ulkoiluun. Osallistuminen hartauksiin ja harrastus- ja viriketoimintaan perustuu vapaaehtoisuuteen.  Medivida Mannakodin ilmapiiri on kannustava ja rohkaiseva, ystävällinen ja turvallinen. Tiedonkulku on tarpeenmukaista, riittävää, luotettavaa, oikea-aikaista ja varmistettua**.** Palautetta annetaan ja vastaanotetaan yhteisellä kielellä ja vastuullisesti. Molemminpuolinen palaute varmistetaan suunnitelmallisesti toimintasuunnitelmissa ja kehityskeskustelujen sisällöissä.  Johtamisessa varmistetaan asukkaiden ja henkilöstön turvallisuustaso. Huolehditaan, että henkilö- kuntarakenne on koulutukseltaan ja määrältään tarpeenmukainen ja noudattaa sekä STM:n että palvelujen tilaajan suosituksia ja määräyksiä. Resurssien käyttö on tarpeenmukaisesti kohdennettua, ja työvuorosuunnittelussa noudatetaan tasapuolisuutta.  Medivida Mannakodin toiminta perustuu jatkuvaan kehittämiseen ja arviointiin toiminnan kaikilla ydinalueilla. Kehittämistyössä käytetään monipuolisia työvälineitä; koulutus, projektityö, työn opetus, perehdyttäminen, työnohjaus, työn kierto, työn- ja vastuunjako, kehittämiskeskustelut, ammattiin valmistava koulutus ja eri asiantuntijoiden käyttö. Arvioinnin sisäänrakentamista jatketaan kaikille tasoille ja kaikkiin työvaiheisiin.  **ARVOT**  **Asiakaslähtöisyys** Palvelemme kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita joustavasti heidän tarpeidensa mukaan.  **Rehellisyys** Pidämme kiinni lupauksistamme ja toimimme korkealla etiikalla.  **Innovatiivisuus** Luomme uusia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreille.  **Tuloksellisuus** Toimimme tuloksellisesti mahdollistaen sekä asiakkaidemme että oman liiketoimintamme kehityksen. |

|  |
| --- |
| **VASTUULLISUUS**  Jokainen työntekijä vastaa ammatillisesta työskentelystään koulutuksen ja kokemuksen antamien tietojen, taitojen, ja asennevalmiuksien puitteissa. Kunkin ammattiryhmän eettisiä ohjeita noudatetaan. Omaohjaaja laatii RAI-mittaristoja apuna käyttäen hoito- ja palvelusuunnitelman. Omaohjaaja vastaa asukkaan tarpeiden arvioinnista, tavoitteiden asettamisesta ja toteuttamisesta moniammatillisessa tiimissä. Hän vastaa arvioinnista tarpeen mukaisesti ja sovituin välein. Arviointi kuvaa etenemistä tavoitteiden suunnassa ja vuorovaikutuksen onnistumista. Päivä- ja viikko-ohjelmat rakennetaan palvelusuunnitelmien tavoitteiden pohjalta.  Työyhteisön jäsenet yhdessä vastaavat siitä, että palvelujen tilaajien edellyttämät kriteerit täyttyvät, työohjeistukset ovat ajan tasalla ja perustuvat kuntouttavaan työotteeseen sekä työkäytäntöjen jatkuvaan kehittämiseen. Heikkokuntoisen asukkaan liikkumisen tarpeista huolehditaan yksilöllisesti ja tasapuolisesti. Elämän loppuvaiheessa täytetään asukkaan ja omaisen toivomukset.  Työyhteisössä vallitsee keskinäisen tuen antamisen ilmapiiri, kriisin tullessa autetaan ja tarvittaessa ohjataan eteenpäin. Jokaiselle annetaan kehittymisen mahdollisuuksia tunnustusta ja vastuuta jakamalla. Taloudellista vastuuta kannetaan siten, että työn jatkuvuus taataan tekemällä laadukasta työtä ja kohdentamalla resurssit oikein. Työnantajalla on vastuu siitä, että käynnistettävät kehittämishankkeet tukevat perustehtävää.  **YHTEISTYÖ**  Asukkaan onnistunut sijoitus varmistetaan vastaamalla mahdollisimman huolellisesti lähettävien tahojen ja omaisten kanssa hoivan tarpeisiin ja odotuksiin. Sosiaalisten yhteyksien jatkumista tuetaan.  Verkostotyö käsittää sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteisten palvelujen täydentämistä muuttuvissa olosuhteissa ja ympäristöissä. Kuntien lisäksi verkostokumppaneita ovat tutkimusyhteisöt, oppilaitokset, muut hyvinvointipalvelujen tuottajat, järjestöt ja yhdistykset. Yhteistyössä vaikutetaan aktiivisesti hyvinvointipalvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen ympäristön tarpeiden pohjalta.  Yhteiskunnallista vaikuttavuutta tutkitaan, kun verkostossa saadaan luotua sille mahdollisuuksia.  **KODINOMAISUUS**  Asukkaan lähiympäristöä rakennetaan ottamalla huomioon hänen elämänkaaritietonsa. Oma huone kalustetaan tutuilla tavaroilla. Kotien miljöö tuottaa esteettisiä elämyksiä ja aktivoi muistoja.  Luonnonläheinen ympäristö on monipuolisesti virikkeellinen järvenrantoineen, luontopolkuineen ja kotieläimineen. Esteettömyyttä kehitetään jatkuvasti. Green Care on sisällä kaikessa toiminnassa vuodenaikatapahtumineen. Kodinomaisuutta lisää omassa keittiössä valmisteltu ruoka, joka sisältää suositusten mukaisen ravitsemuksen ja erityisruokavaliot. Merkkipäivämuistamiset ja moninaiset tapahtumat tuovat sisältöä niin arkeen kuin juhlapäiviin. Omaisten mukanaolo rakentaa asukkaiden hyvinvointia. Pitkän aikavälin kehittämishankkeita rakennetaan mahdollisuuksien mukaan elinkaarikylän myötä.  **TASA-ARVO**  Tasa-arvo on perusperiaate suhteessa yksilöihin, yhteisöihin ja ympäristöön. Jokainen tarvitsee  vuorovaikutussuhteissa tasavertaisuuden kokemuksen. Asukas kokee olevansa samanarvoinen muiden kanssa riippumatta tarvitsemansa avun määrästä ja laadusta. |

|  |
| --- |
| Päätöksenteossa henkilökuntaa koskevissa asioissa noudatetaan tasapuolisuutta ja oikeudenmukaisuutta.  Vaikutetaan siihen, että hoivapalveluyrittäjät otetaan huomioon tasavertaisina neuvottelukumppaneina ja palvelujentuottajina. Yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien ryhmien osallistumista ja asemaa tuetaan.  Laadunarvioinnin työmenetelmien hallinta ja jatkuva kehittyminen tukevat tässä yhteiskunnallisesti merkittävässä prosessissa. |
|  |

1. **RISKINHALLINTA (4.1.3)**

|  |
| --- |
|  |
| Medividan konsernissa toimii **työsuojelutoimikunta**, jonka yhtenä tehtävänä on riskikartoitusten tekeminen ja arviointi.  **Turvallisuus ja pelastussuunnitelmassa** on kuvattu asumisen ja asukasturvallisuuteen kuuluvat riskit sekä niiden todennäköisyys ja ennaltaehkäisy sekä pelastussuunnitelman mukaiset huollot ja tarkastukset.  **Työterveyshuollon toimintaohjelmassa** pyritään jo ennalta vastaamaan henkilöstön työkykyyn liittyviin riskeihin.  Asukkaita, omaisia ja työntekijöitä on ohjeistettu siten että palautetta, korjattavia kohtia, turvallisuus  riskejä ym. voi tuoda esille ns. matalankynnyksen periaatteella palautelomakkeella,  kiinteistönhoitajan työlistavihkoon tai sähköpostilla yksikönjohtajalle. Näillä toimilla pyritään  ennalta ehkäisemään riskejä ennen kuin vahinkoa pääsee syntymään. Tämän lisäksi  työntyöntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat epäkohtia toiminnassa ensin  esimiehelle, mutta tarvittaessa valvovalle viranomaiselle.  Myös omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus toimintaan liittyvistä laatupoikkeamista  viranomaisille.  Työntekijöiden tulee hallita turvallisuus ja pelastussuunnitelma sekä sisäiset ohjeistukset.  Medividalla on käytössä lomakkeita, joilla ilmoitetaan mahdolliset epäkohdat, riskit, läheltä piti-  tilanteet ja henkilöstöön tai asukkaisiin kohdistuneet väkivaltatilanteet. Lomakkeet ovat kaikkien  työntekijöiden käytössä. Lomakepohjat on tallennettu verkkokansioon ja niitä on saatavana paperiversiona kansliasta. Täytetty lomake toimitetaan esimiehelle.  Tämä onnistuu esimerkiksi Ikääntyneiden palveluneuvonnan lomakkeen kautta, joka löytyy seuraavan linkin kautta. https://ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi/ota-yhteys/ tai puhelimitse Päijät-Soten neuvonta ark. 9-15, ke 9-16 044-4825050.  Muistutusmenettely  Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kannella valvovalle viranomaiselle, jos hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun palvelussa. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Asiakkaalla on oikeus saada muistutukseensa kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Muistutus toimitetaan kyseisen kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveystoimen kirjaamoon. Muistutus tehdään vapaamuotoisesti tai täyttämällä muistutuslomake.  Työntekijöiden tulee hallita turvallisuus ja pelastussuunnitelma sekä sisäiset ohjeistukset.  Medivida Mannakodeissa on käytössä lomakkeita, joilla ilmoitetaan mahdolliset epäkohdat, riskit, läheltä piti- tilanteet ja henkilöstöön tai asukkaisiin kohdistuneet väkivaltatilanteet. Lomakkeet ovat kaikkien työntekijöiden käytössä. Lomakepohjat on tallennettu verkkoasemalle ja niitä on saatavilla mm. paperi- versiona Mannakodin kansliasta. Täytetty lomake toimitetaan esimiehelle.  Erilaisten riskien ehkäisemiseksi huolehditaan, että Mannakodin palveluasumisen yksikössä on jokaisessa työvuorossa riittävästi ammattikoulutettua hoitohenkilökuntaa sekä tukipalveluhenkilöstöä. Tunnistetaan riski ettei koulutettua henkilöstöä ole aina riittävästi saatavilla.  Uusille hoitotyöntekijöille ja opiskelijoille annetaan ajoissa tunnukset Hilkka-ohjelmaan, jolloin kirjaamisia pääsee tekemään omatoimisesti heti ohjeistuksen ja perehdytyksen jälkeen. Tunnukset poistetaan välittömästi, kun työsuhde tai työssäoppiminen päättyy.  Medivida Mannakotien koko henkilökunnalle järjestetään säännöllisin välein palo- ja pelastus- ja ensiapukoulutusta sekä hoitohenkilöstölle lääkehoidon koulutusta sekä henkilökohtaista ergonomia ja hygieniaopastusta.  Yhdessä palvelujen ostajatahojen kanssa huolehditaan asiakkaan turvallisesta ja ajanmukaisesta tietojen siirrosta. |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Riskien tunnistaminen**  Seuraavat ohjeet ovat jatkuvasti voimassa Mannakodeissa:   * kaikenlainen tulen käsittely Mannakodin yhteisissä tiloissa ja asukkaan omassa huoneessa on kielletty. * Vain merkityssä tupakkapaikassa saa tupakoida. Henkilökunta valvoo, että sääntöjä noudatetaan. * noudatetaan sähkölaitteista annettuja määräyksiä, esim. ei laiteta TV:n päälle tavaroita, ei vanhoja kuvaputkitelevisioita * käytetään vain led- kynttelikköjä ja kynttilöitä * kaatumisten ehkäisemiseksi huolehditaan, että asukkaalla on liukastumista ja kaatumista ehkäisevät jalkineet ja tarvittavat apuvälineet, esim. rollaattori. Huolehditaan lattioiden puhtaanapidosta. * Koulutetun henkilöstön saatavuus * henkilöstöä on koulutettu IKINÄ- koulutuksen mukaisesti * hoitohenkilökunnalla on asianmukainen vaatetus ja mm. liukastumista ehkäisevät jalkineet. * terävät esineet (mm. injektioneulat) ja kaikki lääkkeet ja hoitotarvikkeet ovat lukkojen takana. * lääkehoitosuunnitelman mukainen hoitototeutus. * noudatetaan STM- turvallista lääkehoitoa- oppaan mukaisia ohjeita ja Fimean ohjeita lääkkeiden hävittämisestä. * huolehditaan, että lääkehoidossa oikea asukas saa oikeat lääkkeet. Käytössä on apteekin pussijakelu. * ohjaaja puuttuu välittömästi aggressiivisuutta aiheuttaviin asukkaiden välisiin riitoihin. * kaikki laitteet ja välineet ovat toimivia ja huolletaan määräajoin tai tarvittaessa hankitaan uudet. * suuria puita ei ole rakennusten lähellä. Lahot puut kaadetaan ulkoilureittien varrelta ja pihasta. * kävelytiet ja portaat hiekotetaan talvella, ja lumet pudotetaan katoilta. * ulko-ovissa on kulunvalvonta ja ovet pidetään lukittuina ilta ja yöaikaan. |
| Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?  Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä kehittämisideoita esimiehelleen, yksikön palavereissa tai henkilöstöpalavereissa. Työntekijällä on myös velvollisuus kirjata asiakkailta tai sidosryhmiltä saatu palaute ylös.  Kaikista sattuneista tai läheltä piti -tilanteista tiedotetaan esimiehille ja muulle hoitohenkilökunnalle sekä kirjataan Hilkka- asukastietojärjestelmään ja erillisellä lomakkeella hoitotyönjohtajalle. |
| **Riskien käsitteleminen** |
| Poikkeamat ja epäkohdat käsitellään kunkin kodin raporteilla, osastopalavereissa ja tarvittaessa myös Mannakotien koko hoitohenkilökunnan yhteisissä palavereissa, työsuojelutoimikunnan kokokouksessa, ja henkilöstöpalaverissa.  Raporteilla ja osasto-palavereissa käsitellään mm. lääkepoikkeamat ja pienimmät epäkohdat.  Koko henkilöstön / johtorymässä / työsuojelutoimikunnan kesken esimerkiksi asukkaiden karkaamisiin, vahvaan aggressiivisuuteen, tapaturmaisiin kuolemiin, tapaturmiin, mahdolliseen tulipaloon ja haasteellisiin henkilöstöasioihin liittyvät asiat. Nämä asiat kirjataan myös erilliselle lomakkeelle.  Työyhteisön kesken reflektoidaan tapahtumaa ja mietitään, miten ja miksi kyseinen asia oli vähällä tapahtua tai tapahtui. Tarvittaessa käytetään asiantuntija-apua (esim. työterveyshoitaja, lääkäri, työnohjaaja) tilanteiden purkamisessa. Jatkotoimenpiteet suunnitellaan huolellisesti yhdessä johdon ja henkilökunnan kesken.  Palavereista ja kokouksista laaditaan muistiot. |
| **Korjaavat toimenpiteet** |
| Epäkohdat voivat liittyä moniin eri tekijöihin esim. henkilökuntaan, ympäristöön, asiakkaaseen jne. jolloin korjaamismenettelyt vaihtelevat.  Tapahtumista ja havaituista epäkohdista tiedotetaan välittömästi esimiehelle / hoitotyönjohtajalle. Tehdään tarvittavat muutos- tai korjaustoimenpiteet heti. Tiedotetaan kaikille tehdyistä muutoksista.  Laatupoikkeamia pyydetään anteeksi asianosaisilta ja pyritään tekemään korjaus mahdollisimman pian. Jos asia liittyy yksittäiseen työntekijään ja hänen käyttäytymiseensä, asia otetaan puheeksi ja ohjeistetaan toimintatavoissa. Varmistetaan myös, että yksikön muut työntekijät ovat tietoisia oikeista toimintatavoista. Mikäli toimintatavat eivät korjaannu ohjeistuksesta huolimatta, otetaan käyttöön suullinen / kirjallinen varoitus (erilliset ohjeet).  Korjaavat toimenpiteet voivat olla myös erilaisia hankintoja, jotka parantavat työturvallisuutta tai asukkaan elämänlaatua Mannakodissa.  Huolehditaan, että laitteet ovat asianmukaisessa kunnossa ja niitä on käytetty ohjeiden mukaan. Ohjeistuksia ja prosesseja tarkennetaan, koulutetaan henkilökuntaa uusiin toimintatapoihin, huolehditaan kattavasta perehdyttämisestä.  Ympäristöön liittyvissä epäkohdissa otetaan yhteys kiinteistönhoitajaan / yksikönjohtajaan.  Suuremmissa rakenteellisissa asioissa voidaan ottaa yhteys toimialajohtajaan  Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää vastuun asioiden esille ottamisen tärkeydestä ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.  Poikkeamia ja palautteita sekä havaittuja epäkohtia, mutta myös kehittämisideoita seurataan. Näin saadaan selville kehittämisen ja toimintojen parantamisen tarpeet, kyetään puuttumaan ennalta riskeihin sekä luomaan keinoja, jolla jatkossa vältettäisiin laatupoikkeamat tai turvallisuusriskit. |
| **Muutoksista tiedottaminen**  Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle välittömästi suullisesti mm. päivittäisten raport- tien yhteydessä, sähköpostilla, osastopalavereissa ja henkilöstökokouksissa. Tehdään myös kirjalliset ohjeet esim. uusista toimintatavoista. Yhteistyötahoille ja omaisille tiedotetaan tarvittaessa kirjallisesti. |

1. **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

|  |
| --- |
| **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**  Yksikönjohtaja vastaa, että Mannakotien omavalvontasuunnitelmat on päivitetty ja että muutoksista on tiedotettu henkilökunnalle. |

|  |
| --- |
|  |
| Yksikönjohtaja päivittää omavalvontasuunnitelman muuttuvien säädösten ja ohjeiden mukaan tai saa- dessaan henkilökunnalta, asukkailta, omaisilta tai yhteistyötahoilta palautetta käytäntöjen muutostar- peesta. Toimintaohjeita on kehitetty yhdessä henkilökunnan kanssa asukkaita kuunnellen. |
| **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**  Anne Koivuluoma, anne.koivuluoma@medivida.fi |
| **Omavalvontasuunnitelman seuranta** |
| Omavalvontasuunnitelma päivitetään tammikuussa tai tarpeen mukaan myös muulloin vuoden aikana.  Omavalvontasuunnitelman päivittämisen perustana on uusien viranomaisten tai yhteistyötahojen suo- situsten ja ohjeistusten seuranta sekä aktiivinen koulutuksiin osallistuminen.  Omavalvonnan toteutumisen seuranta on jatkuvaa. Mikäli käytännön toiminnassa havaitaan poikkeamia suhteessa omavalvontasuunnitelmaan, kirjataan poikkeamat muistiin ja käsitellään välittömästi tai osas- topalaverien yhteydessä. Tarvittaessa kehitetään käytäntöjä ja kirjataan uudet käytännöt omavalvonta- suunnitelmaan. Henkilökunnalle järjestetään myös kehittämisiltapäiviä.  Omavalvontasuunnitelmaa verrataan Mannakodin henkilökunnan kanssa käytännössä tapahtuvaan toi- mintaan. Jokaisen osa-alueen toimintaa arvioidaan. Muutokset kirjataan välittömästi omavalvontasuun- nitelmaan. Koko omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa. |
| **Omavalvontasuunnitelman julkisuus** |
| Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Mannakodin ilmoitustauluilla sekä internetissä. Omavalvontasuunnitelma esitellään uudelle asukkaalle ja omaisille palvelusopimusneuvottelujen yhteydessä ja yhteisissä tilaisuuksissa.  Henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman verkkoasemalta sekä kirjallisena Mannakodin kansliasta. Uusille työntekijöille omavalvontasuunnitelma esitellään perehdytyksen yhteydessä Mannakodissa. |

1. **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

|  |
| --- |
| **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi** |
| Asukkaan ohjaus-, neuvonta- ja palvelutarvetta arvioidaan asukkaan ja hänen omaisensa sekä hoito- henkilöstön tekemän jatkuvan arvioinnin ja palautteen periaatteella sekä puolen vuoden välein hoito- ja palvelusuunnitelmien tarkistuksissa verkostotapaamisten yhteydessä. Arvioinnissa käytetään RAI- mittaristoa. Ensimmäinen hoito- ja palvelu- suunnitelma sekä palvelusopimus tehdään kuukauden sisällä asukkaan saapumisesta Mannakotiin.  Palveluntarpeen arvioinnissa kirjataan haastattelun perusteella elämänkaaritiedot, tutustutaan asukkaa- seen, seurataan päivittäisissä toiminnoissa selviytymistä sekä huomioidaan asiantuntijoiden aikaisem- mat lausunnot. Yhdessä arvioidaan jo toteutunutta hoitojaksoa, hoitoa ja huolenpitoa sekä sen riittä- vyyttä ja suunnitellaan tulevaa toimintaa. Arvioinnin pohjana on asukaskohtainen hoito- ja palvelusuun- nitelma. |

|  |
| --- |
| Arvioinnin ja seurannan mittareina käytetään tarvittaessa MMSE-, MNA-, RAI- mittareita. Lisäksi arvioi- daan kaatumisriskiä, tasapainoa jne. |
| Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan yhdessä asuk- kaan kanssa ja hänen luvallaan. Omaisvierailuilla omainen voi antaa palautetta ja arvioida asukkaan vointia ja palvelun tarvetta. Omaisia rohkaistaan antamaan palautetta ja omahoitaja pitää omaisiin yh- teyttä puhelimitse ja sähköpostilla säännöllisin väliajoin ja tarpeen mukaan. Hoitajat kirjaavat omaisilta saadun palautteen.  Omaisia kutsutaan myös yhteisiin tapahtumiin ja omaisten iltoihin. |
| **4.2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma** |
| Asukkaalle nimetään omahoitaja, joka laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan ja omaisen kanssa. Omahoitaja kirjaa elämänkaaritiedot ja arvioi toimintakykyä. Ensimmäinen kotihoidon RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asukkaaksi tulosta ja arvioinnin tulosten perus- teella täydennetään hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asiakkaan vointi olennaisesti muuttuu. Arvioinnin tekee omahoitaja yhdessä moni- ammatillista tiimiä hyödyntäen.  Omahoitaja kutsuu omaiset asukkaan luvalla yhteiseen hoitoneuvotteluun viimeistään 1 kk päästä pal- veluasumisen alkamisesta. Neuvottelussa on mukana tarpeen mukaan myös vastaava sairaanhoitaja.  Vastaava sairaanhoitaja esittelee asukkaan lääkärille seuraavalla mahdollisella lääkärin käynnillä, jol- loin tehdään tulotarkastus. Vastaava sairaanhoitaja vastaa siitä, että asukas saa sovitut lääkäripalvelut. |
| Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?  Palvelutalossa asukkaalle laaditaan hoito-ja palvelusuunnitelma RAI-mittarin tulosten ja asukkaan sekä omaisten/läheisten näkemysten mukaisesti. Omahoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman n. 1 kk kuluessa yhteistyössä asukkaan ja omaisen kanssa. Tehdään MMSE ja MNA-testit. Omahoitaja kirjaa elämänkaaritiedot ja arvioi toimintakykyä RAI-mittariston avulla sekä palvelutarvetta yhteistyössä muun henkilöstön kanssa ensimmäisen asumiskuukauden aikana. Verkostotapaamisissa HOPASU:t tarkastetaan.  HOPASU sisältää myös kuntoutussuunnitelman. Suunnitelmassa asetetaan toimintakykyä ylläpitävät tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäin. Suunnitelmaa päivitetään aina asukkaan toimintakyvyn/avun tarpeen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein  Omahoitaja vastaa siitä, että suunnitelma kirjataan Hilkka-ohjelmaan. Omahoitajat esittelevät uuden asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman osastopalaverissa. Hoitohenkilöstö tutustuu suunnitelmaan ja uuteen asukkaaseen, jolloin varmistetaan yhdenmukainen työskentely.  Tiimivastaava varmistaa, että hoitohenkilöstö on tietoinen kaikkien asukkaiden hoito- ja pal- velusuunnitelmista ja valvoo suunnitelmien toteutumista. |
|  |
|  |
| **4.2.2 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 osallistu- mistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. |
| Medivida Mannakodissa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja hoitotahtoa kunnioitetaan. Asukkaiden toiveita ja mielipiteitä kuullaan häntä koskevissa asioissa ja mielipiteet otetaan huomioon häntä koskevia päätök siä tehdessä.  Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tehdään kirjaukset myös itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Asu- kas nimeää henkilön / henkilöt, joille hänen asioistaan saa luovuttaa tietoja.  Yksityisyyttä suojaa mm. se, että jokaisella asukkaalla on oma huone (pariskunta voi halutessaan asua samassa huoneessa). Pesu- ja pukeutumistilanteissa asukas on kahden kesken hoitajan kanssa.  Asukaan liikkumisvapauttaan Mannakodin tiloissa ei rajoiteta. Hän saa ulkoilla halutessaan itsenäisesti tai hän voi ostaa ulkoilua varten avustamispalvelua. |
| **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**  Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille 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 henki lön ihmisarvoa kunnioittaen.  Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.  Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?  Palveluasumisessa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.  Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö on kodeissa erittäin harvinaista. Jos asukas on esim. aggressiivinen, häntä pyritään ensin sanallisesti rauhoittamaan ja keskustelemalla etsimään syytä aggressiivisuuteen.  Asukkaalle varataan aikaa hoitajan kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun. Suunnataan ajatukset pois aggressiivisuuden aiheuttajasta järjestämällä mielekästä tekemistä tai ohjataan lepäämään. Jos aggressiivisuus kaikesta huolimatta jatkuu, lääkitään lääkärin ohjeen mukaan. Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerinä on, että asukas on vakavasti vaaraksi itselleen tai asukas- tovereille eikä häntä ole saatu rauhoitetuksi millään edellä mainituista keinoista.  Rajoittamistoimenpiteistä neuvotellaan, Mannakodin hoitohenkilökunnan, asukkaan omaisen ja lää- kärin kanssa. Lääkäri määrää mahdolliset rajoittamistoimenpiteet. Rajoittamistoimenpiteissä määrite- tään kirjallisesti myös alkamis- ja päättymispäivä (max. 3kk). Henkilökunta valvoo rajoitetun asukkaan hyvinvointia. Kaikki rajoittamistoimenpiteet on kirjattu erilliselle lomakkeelle yhdessä asukkaan kanssa. Kaikki tapahtumat kirjataan asukastietojärjestelmään yksityiskohtaisesti. Rajoittamiskäytännöistä on oh- jeistus henkilökunnalle. Esimerkiksi sängynlaitojen ylösnostaminen yön ajaksi on rajoittamistoimenpide. |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| **Asiakkaan asiallinen 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. |
| Medivida Mannakodeilla on perehdytysohjelma. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä kerrotaan Mannakotien perustehtävästä, arvoista ja toimintaperiaatteista, jotka ohjaavat asianmukaiseen kohtaamiseen. Tarvittaessa Mannakotien henkilöstölle järjestetään koulutusta / kehittämisiltapäiviä asiaan liittyen.  Työyhteisön jäseniä tuetaan hakemaan ohjausta ja tukea toisiltaan haasteellisiin tilanteisiin. Työnteki- jöillä on myös velvollisuus puuttua havaitsemaansa arveluttavaan toimintaan ja ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat asukkaiden kaltoinkohtelua.  Henkilökuntaa kohdistuvaa asiakasväkivaltaa tai väkivallan uhkaa varten on laadittu henkilökunnalle erilliset ohjeet.  Asukkaita ja omaisia rohkaistaan ottamaan epäasiallinen kohtelu puheeksi työntekijöiden ja tarvitta- essa yksikönjohtajan kanssa.  Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?  Mikäli epäasiallista kohtelua tai epäkohteliasta puhetapaa esiintyy, asukkaan ja työntekijöiden kanssa keskustellaan epäasiallisesta kohtelusta ja sen vaikutuksista asukkaaseen ja koko yhteisöön. Pyyde- tään anteeksi asukkaalta ja tarvittaessa myös hänen omaiseltaan. Työyhteisössä tarkistetaan menet- telytavat ja tehdään niihin tarvittavat muutokset. Epäasiallisessa käytöksessä toimitaan menettelyoh- jeiden mukaisesti (esim. varoituskäytännöt, työterveyshuollon ohjaus). Tarvittaessa tehdään ilmoitus valvovalle viranomaiselle. |
| **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**  **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**  Eri-ikäisten 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**  Asiakaspalautetta hankitaan sekä asukkailta että heidän omaisiltaan. Asiakas- ja omaispalaute-kyselyt kerätään kirjallisina vuosittain. Lisäksi palautteita kerätään suullisesti jatkuvan palautteen periaatteella. Asukkaalta ja asukasta koskeva, omaiselta saatu suullinen palaute kirjataan Hilkka- asukastietojärjes- telmään. |
| **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  Suulliset palautteet käsitellään mahdollisimman pian mm. osastopalaverien ja raporttien yhteydessä. Kirjallisesti kerättyjen palautteiden tuloksia käsitellään osastopalaverien, asukaspäivien ja verkostota- paamisten yhteydessä.  Palautteiden pohjalta suunnitellaan yhdessä Mannakotien hoitohenkilökunnan kanssa toiminnan muu-  toksia. Asukkaille ja omaisille kerrotaan asukaspäivien yhteydessä palautekyselyn tulokset ja niiden pohjalta tehtävät muutokset. |

|  |
| --- |
|  |
| **4.2.4 Asiakkaan oikeusturva**  Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. |
| **Muistutuksen vastaanottaja**  Epäkohdat pyritään selvittämään Mannakodissa jo ennen kuin on tarvetta tehdä muistutus. Mikäli asukas tai omainen ei saa toivettaan ja kokemustaan palvelun laadusta tai henkilökunnan kohtaamisesta puhuttua välittömästi läsnä olevan henkilökunnan kanssa, tai kokee että hän ei tule kuulluksi, hänen on hyvä olla yhteydessä / tehdä muistutus tiimivastaavalle, joka pyytää henkilökunnalta selvityksen ja keskustelee muistutuksen tehneen asiakkaan tai omaisen kanssa. Mikäli asia ei vieläkään hoidu tyydyttävällä tavalla, on kirjallinen tai suullinen muistutus tehtävä yksikönjohtajalle.  Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Päijät-Sotelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista myös PSOP järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Päijät-Sotelle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.  Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuus- valvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi pal- velun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.  Yksikönjohtaja Anne Koivuluoma [anne.koivuluoma@medivida.fi](mailto:anne.koivuluoma@medivida.fi) p. 050-5996648  Medivida Mannalla on käytössä potilasturvallisuusopas ja THL:n potilaan oikeudet sekä Valviran ohje kantelun tekemiseen. |
| **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**  Sosiaaliasiamiehen tehtävä on lakisääteistä ja se perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli asiakaslakiin. Sosiaaliasiamies on puolueeton. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. |

|  |
| --- |
| **Sosiaaliasiamies**   * neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa * avustaa muistutuksen teossa * tiedottaa asiakkaan oikeuksista * toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi * seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhal- litukselle.   Sosiaali- ja potilasasiamies, Päijät-Hämeen hyvinvointialue  puhelin: 03 819 2504 (puhelinpalveluajat ma, ti ja to klo 9-12 ja ke klo 9-15)  sähköposti: [sosiaaliasiamies@paijatha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@paijatha.fi) ja [potilasasiamies@paijatha.fi](mailto:potilasasiamies@paijatha.fi)  Tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella.  postiosoite: Linjakatu 5, 15100 Lahti  **Potilasasiamies**  Potilasasiamiehen toiminta perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Häneen voit ottaa yhteyttä muistutuksen, kantelun, potilasvahinko- tai lääkevahinkoilmoitusten tekoon liittyvissä asioissa.  Medivida konsernin potilasasiamies on  Pia Simon, p: +358 40 542 1059  Eliel Saarisen tie 2, 00400 Helsinki, Finland  Sähköposti: pia.simon@ema.fi |
| **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**  **Kuluttajaneuvoja**  Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen, [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi/)  Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä on sovittu. |

|  |
| --- |
| Palvelun virheen arviointi perustuu yleisiin odotuksiin, eikä yksittäisen kuluttajan henkilökohtaisilla odotuksilla ole arvioinnissa merkitystä. Sen sijaan virheen arvioinnissa on merkitystä sillä, miten yritys on toiminut kuluttajaa neuvoessaan ja tietoja antaessaan.  **Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901**  Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–15.  **Vaihde ja osoitetiedot**  Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)  Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki Käyntiosoite: Siltasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki Sähköpostiosoitteet: [etunimi.sukunimi@kkv.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kkv.fi) |
| Muistutusta koskeva asia tutkitaan ja selvitetään perusteellisesti Medividan johdon ja henkilökunnan kesken. Tehdään kirjallinen selvitys, joka toimitetaan palvelun ostajataholle ja vielä uudelleen käsitel- lään yhdessä koko hoitohenkilökunnan kanssa. Tehdään tarvittavat muutokset Mannakodin prosessei- hin ja toimintatapoihin. |
| **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**  Muistutukseen reagoidaan heti. Muistutuksen käsittelyaika max 1 viikko. |

1. **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

|  |
| --- |
| **4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta** |
| Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen  Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asukkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuten omatoimisuuteen tu- keminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa ovat Mannakodin toimintatapoja palveluasumisessa.  Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asukasta selviytymään tavanomaisista arkielä- män toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista.  **Seuraavia toimia asukas tekee itse toimintakykynsä rajoissa:**  Puhtaus ja pukeutuminen:   * Asukas pitää huolta omasta hygieniasta ja tarvittaessa saa apua henkilökunnalta. * Asukkaat voivat halutessaan saunoa kodeissa ja käydä pesuilla oman toiveensa mukaan. He saavat tarvittaessa apua suihkutuksiin ja kodeissa peseydytään vähintään kerran viikossa ohjatusti. * Asukkaat pukeutuvat omiin vaatteisiin ja heitä ohjataan vaihtamaan illalla yövaatteet. Tarvittaessa avustetaan vaatteiden vaihdossa. * Asukkaat käyvät wc:ssä itsenäisesti ja joillakin on käytössä hygieniasuojat. Tarvittaessa avustetaan wc-käynneillä.   Ravinto:   * Ateriat asukas valmistaa itse tai tilaaja laskuttaa myönnettyjen aterioiden verran aterioita. |

|  |
| --- |
| * Tarvittaessa asukasta avustetaan syömisessä ja juomisessa. * Asukkaan nesteytystä tarkkaillaan tarpeen mukaan (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). * Ohjaamme ravitsemuksellisissa ongelmissa. * Annamme tarvittaessa lääkkeet asukkaalle valvotusti.   Kodin hoito:   * Asukasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Asukkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan koko hoivajakson ajan.   Asukasta kannustetaan liikkumaan, ulkoilemaan ja syömään itse sekä osallistumaan kaikkeen virkis- tystoimintaan.  **Hoitohenkilöstö huolehtii:**  Hampaiden omatoimiseen hoitoon kannustetaan ja ohjataan hoitoa tarvittaessa. Mannakodilla on oma hammasvastaava, joka opastaa ja neuvoo hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa sekä valvoo hammas- huollon toteutumista.  Erikoishoidot: haavahoidot, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, korvahuuhtelut, avannehoidot, dreenien hoidot kuten pleuradreeni, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoitoon liittyvät ja soveltuvat hoi- totoimet.  Lääkehoidon toteuttaminen lääkärin ohjeiden mukaan:   * + lääkkeiden annosjakelupalvelusta huolehtiminen tai lääkkeiden jakaminen dosettiin.   + lääkkeiden antaminen   + tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen   + lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta   + lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja niistä tiedottaminen lääkärille   + reseptien uusimisesta huolehtiminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen   Lisäksi huolehditaan:   * + rokotuksista   + maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kuten vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden tarpeen arvioinnista ja hoitotarvikkeiden saannin järjestämisestä   + tilataan tarvittaessa ambulanssi ja huolehditaan asukas ensiapupäivystykseen tai muuhun jat- kohoitoon tarvittaessa   **Yleisesti palveluasumisessa:**  Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuulu- vat julkiset etuudet, kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki.  Neuvotaan ja tuetaan erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, liikkumisen tuki ym.  Ohjataan, neuvotaan ja opastetaan apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä. Tehdään tarpeelliset ajanvaraukset ja asioinnit puhelimitse.  Ohjataan tarvittaessa fysioterapeutin, hierojan ja jalkahoitajan palveluihin, joista laskutetaan erikseen. |

|  |
| --- |
| Sosiaalista hyvinvointia ylläpidetään kannustamalla osallistumaan henkilökunnan ja toisten asukkai- den kanssa yhteisiin toimintatuokioihin: aamunavaukset, keskustelutuokiot, lukeminen ja laulaminen, ryhmäleikit, näytelmät, teatteri- ja muut retket, lenkkeily, pelit sekä avustaminen erilaisissa kodinhoi- dollisissa tehtävissä.  Myös hengelliset tarpeet huomioidaan. Mannakodilla on käytössä Mannakodilla kehitetty *Hengellisyys hoitotyössä* –opas, jonka avulla henkilöstö voi vastata tähän tarpeeseen. Nastolan ev.lut. seurakunta pitää hartauden 1x /kk, johon osallistuminen on vapaaehtoista.  Green Care toiminta on oleellinen osa asukkaiden hyvinvointia ja sitä toteutetaan päivittäisessä hoito- työssä.  Asukkaalla on mahdollisuus käydä kotilomilla sekä erilaisissa hoidoissa (esim. jalkahoitaja, kampaaja jne.) tarpeen mukaan. Mannakodilla on oma jalkahoitaja, mutta asukas voi ostaa palvelun myös muilta palveluntuottajilta. |
|  |
| **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien ta- voitteiden toteutumista seurataan?**  Hänen vointiaan, terveydentilaansa ja toimintakykyään seurataan havainnoimalla, keskustelemalla hä- nen kanssaan, laboratoriokokein ja lääkärintarkastuksissa sekä erilaisin testein (MNA, MMSE, RAI).  Asukkaan terveydentilaa seurataan myös   * verensokerin ja verenpaineen mittauksella * virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraamisella * painon seuraamisella * erilaisten oireiden tarkkailemisella (kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus seuraamalla raa- jaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, kipujen tarkkaileminen).   Asukkaasta tehdään päivittäin kirjaus Hilkka-ohjelmaan. Päivittäiskirjaaminen tulee tehdä kuvaamaan asiakkaan palvelun sisältöä ja tavoitteiden saavuttamiseen tähtäävää toimintaa. Ulkoilut kirjataan seu- rantalistalle Hilkkaan. |

|  |
| --- |
| **4.3.2 Ravitsemus**  Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?  Medivida Mannan palveluasumisen yksiköihin tulee vanhusten ravitsemussuositusten mukainen ruoka Medivida Mannakotien omasta keittiöstä. Lämpimät ateriat tuottaa Feelia. Ateriapakettiin kuuluvat aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala.  Keittiö- ja hoitohenkilöstöllä on kaikilla hygieniaosaamistodistus ja ruokatuotantoa seurataan keittiön omavalvonnan avulla. Erillinen ruokapalvelujen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä keittiöllä.  Ruuan laatuun, makuun, esteettisyyteen ja ruokailuhetken viihtyisyyteen on kiinnitetty erityistä huo- miota.  Asukkaat voivat toivoa lempiruokia.  Erityisruokavaliot huomioidaan. Mannakodeissa on ohjeistus esim. muistisairautta sairastavan ruoka- valiosta, erityisruokavaliot, ohjeistus ravitsemus osana haavanhoitoa sekä ohjeistukset ikäihmisten ra- vitsemukseen ja liikuntaan.  Mannakodin henkilökunta seuraa ja tarvittaessa avustaa ruokailutilanteissa. Samalla seurataan myös ravinnon ja nesteen määrää, jonka asukkaat saavat eri aterioilla. Poikkeamat kirjataan ja tarvittaessa ruokaa rikastetaan, jotta kaikkia ravintoaineita saataisiin tarpeellinen määrä. Nesteiden saantia voi- daan seurata tarvittaessa seurantalistan avulla.  Asukkaille tehdään tarvittaessa MNA-testit, joiden tuloksia arvioidaan yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa. Tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.  Painoa seurataan ja tulos kirjataan Hilkkaan. Korjaavia toimenpiteitä tehdään yhteistyössä asukkaan ja keittiöhenkilökunnan kanssa. Muutokset ja suunnitelmat kirjataan Hilkkaan.  Tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä ja ravitsemustilaa seurataan esim. laboratoriokokein. |

|  |
| --- |
| **4.3.3 Hygieniakäytännöt**  Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.  Mannakodeissa noudatetaan sekä Mannakodin omia ohjeita että Lahden kaupungin / hyvinvointiyhty- män hygieniaohjeita (Palvelutalojen hygieniaohje). Päivitetyt ohjeistukset saatetaan henki löstön tietoon sähköpostilla ja osastopalavereissa. Päivitetty ohjeistus laitetaan paperiversiona Mannakodin hygieniakansioon.  Hoitotyössä hyvästä käsihygieniasta huolehditaan käyttämällä desinfioivia käsihuuhteita ja kertakäyttö- käsineitä. Suojavaatteita käytetään pesutilanteissa.  WC-pöntön reunat, kaiteet ja käsisuihkun suihkuosa desinfioidaan viikkosiivousten yhteydessä ja tarvit- taessa. Yhteiskäytössä olevat wc-tilat puhdistetaan päivittäin.  Ruokailutilojen siisteydestä huolehditaan päivittäin.  Epidemiatilanteissa desinfiointia tehostetaan entisestään esim. desinfioimalla ohjaajien ja asukkaiden käsiä, pöytien pintoja sekä tuoleja ja tukikaiteita entistä useammin.  Tartuntojen ehkäisemiseksi hoidetaan sairastuneita asukkaita omissa huoneissaan (hoitajilla on huo- neissa suojavaatetus). Vieraiden käyntejä rajoitetaan.  Sisääntuloaulassa ja käytävillä on vierailijoille ja kodeista toiseen liikkuvalle henkilöstölle on desifiointi- nestettä käsihygieniaa varten.  Käytössä on lisäksi Mannakodin hygieniakansio, jossa on tarkemmat ohjeet epidemian varalle. Mannakotien hygieniavastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja.  Mannakotien siivousohjeet ja suunnitelmat sekä jätehuolto-ohjeet (STTV-opas 3.2006) ja suunnitelmat löytyvät erillisestä kansiosta. |
| **4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito**  Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveyden- hoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuole- mantapauksen varalta. |
| Asukkaat saavat terveydenhuollon palveluita joutuessaan tilapäisesti sairaalahoitoon, käydessään laboratorio- tai muissa tutkimuksissa, kuvauksissa, hammaslääkärissä ym.  Mannakotien omalääkäri Pihlajalinnan lääkärikeskuksesta kirjoittaa lähetteet ja tutkimuspyynnöt eri tutkimuksiin.  Veri- ja virtsakokeet otetaan useimmiten Mannakodissa, josta työntekijä toimittaa näytteet edelleen terveysasemien laboratorioihin. Mannakodeilla on pikadiagnostiikkalaitteet INR, Hb ja CRP:n ottamiseen.  Kiireellisissä tapauksissa asukkaamme voivat käyttää Akuutti 24 palveluja. Mukaan laitetaan Akuutti 24- lähete. |

|  |
| --- |
| Asukasta ei mielellään lähetetä lääkäriin tai tutkimuksiin yksin, vaan Mannakodin hoitohenkilökuntaan kuuluva työntekijä tai vapaaehtoinen menee asukkaan kanssa taksilla tai omainen vie asukkaan sai- raalatutkimuksiin silloin, kun kysymyksessä on sovittu päiväkäynti. Akuutissa sairaustapauksessa asu- kas lähetetään ambulanssilla. |
| **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seurata**  Lähtökohtana on, että hyvä hoitaja osaa ammattitaitoisesti havainnoida ja seurata sekä dokumentoida havaintonsa. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen, että huomiot asukkaan terveydentilassa saate- taan mm. lääkärin tietoon. Vastaava sairaanhoitaja valmistelee asiat lääkärinkäynnille, tuo henkilökun- nan havainnot esille ja kirjaa lääkärin antamat hoitomääräykset Hilkkaan.  Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä äkillisten kuolemantapausten yhteydessä henkilökun- nalle on laadittu kirjalliset ohjeet. Ohjeet käydään läpi perehdytyksessä ja ohjeet ovat saatavilla Man- nakodin kansliassa olevasta kansiosta. Tilanteiden jälkeen osastopalavereissa arvioidaan, toimittiinko ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa ohjeistoa kehitetään /päivitetään.  Asukkaiden kanssa laaditun hoito- ja palvelusopimuksen sekä kuntoutussuunnitelman mukaisesti asukkaan terveydentilaa seurataan. Tarvittaessa neuvotaan, ohjataan ja avustetaan asianmukaisten terveydenhoidon palvelujen piiriin.  Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa olevalle asukkaalle tilataan ambulanssi sairaalaan vientiä var- ten. Jos ambulanssia ei tarvita, ohjaaja tilaa asukkaalle samalle päivälle ajan terveysasemalta, jonne hän menee yhdessä palvelutalon järjestämän saattajan tai omaisen kanssa.  Mannakodin henkilöstö on ensiapukoulutettu. Ensiapuohjeiden mukaisesti annetaan loukkaantuneelle tai sairauskohtauksen saaneelle henkilölle välit- tömästi ensiapua. Vakavissa onnettomuustapauksissa soitetaan hätänumeroon 112. Hälytyskeskus arvioi tilanteen ja hälyttää apua tai ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan.  Ensihoidon käyttöön annetaan asukkaan hoitoon liittyvät tiedot, hoitajan lähete sekä tiedotus tapahtu- masta. Huomioidaan asukkaan hoitotahto. Akuutissa hoitotarpeessa olevalle asukkaalle tehdään Akuutti 24 oma hoitotyönlähete.  Osa asukkaista on ilmoittanut hoito- ja palvelusuunnitelmassa elvytyskiellon. Henkilökunnan tulee toi- mia asukkaan toiveiden mukaisesti. Tieto löytyy myös Hilkka asiakastietojärjestelmässä.  **Palveluasumisen asukkaiden** lääkäripalveluista vastaa tilaajan kustantama Pihlajalinna Oy. Lääkärinkierto Mannakodeissa joka viikko ja lääkäri hoitaa kierron yhteydessä kaikki akuutit asiat, lääkemääräykset ja lähet- teet tutkimuksiin ym. Lääkäri kirjoittaa myös tarvittaessa lähetteen erikoislääkärille tai sairaalaan, jonne asukas pääsee niin pian kuin mahdollista.  Pihlajalinnan omalääkäriä on mahdollista konsultoida muuna aikana puhelimitse, esim. akuuteissa sai- raustapauksissa tai lääkehoidon toteuttamiseen liittyvissä muutoksissa. Päijät-Sotella on myös palvelutaloille tarkoitettu geriatrinen päivystys. |
| **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**  Vastaavat sairaanhoitajat yhdessä lääkärin kanssa. |

|  |
| --- |
| **4.3.5 Lääkehoito**  Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lää- kehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähim- mäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. |
| **Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys**  Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM.:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty tammikuussa 2020. Sitä päivitetään aina, kun tulee muutoksia tai vähintään kerran vuo- dessa.  Toteuttamisen seuranta on käytännössä jatkuvaa, ja seurannasta vastaa Mannakodin vastaava sai- raanhoitaja yhdessä hoitotyönjohtajan kanssa.  Pihlajalinnan lääkäri tarkistaa, hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman myös silloin, kun sii- hen tehdään muutoksia.  Lääkehoidon koulutus ja tentit järjestetään henkilökunnalle siten, että kaikilla hoitajilla on voimassa oleva lupa lääkehoitoon. Koulutuksista ja tenteistä on erillinen seurantalista, joista näkyy, milloin tentti on suoritettu ja mihin asti lupa on voimassa. |
| **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**  Vastaavat sairaanhoitajat. |
| **4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**  Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuk- sen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpei- taan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. |
| Mannakodin omahoitajien tehtävä on kirjata ja dokumentoida Hilkkaan kunkin asukkaan palvelu- / omaisverkosto yhteystietoineen ja pitää heihin yhteyttä HOPASU:ssa sovitulla tavalla tarvittaessa.  Omaisten, ostajatahon edustajien ym. yhteistyökumppaneiden kanssa käytävää tietoa jaetaan pääasi- assa erilaisten tapaamisten yhteydessä tai puhelimitse silloin, kun tietoja kysyvä tunnetaan.  Mikäli informaatio ei sisällä asukkaiden henkilökohtaisia tietoja, yleistä tietoa voidaan antaa tunnetuille yhteistyötahoille myös sähköpostitse tai kirjeitse.  Turvapostia käytetään silloin kun henkilökohtaisia asiakastietoja lähetetään esim. ostajatahoille.  Eri ammattiryhmiä ja asiantuntijoita konsultoidaan ongelmatilanteissa ja tehdään yhteistyötä asukkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa sekä turvataan hoidon jatkuminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.).  Yhteistyötä kehitetään saadun palautteen ja henkilökunnan havaintojen perusteella. |

|  |
| --- |
| **Alihankintana tuotetut palvelut**  Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaati- muksia?  Henkilökunnan tulee seurata arvioiden toimintaa ja ilmoittaa havaitsemansa poikkeama sovitusta laa- dusta välittömästi palveluntuottajalle.  Poikkeama tulee saattaa myös yksikönpäällikön tietoon riippuen siitä mitä palvelua asia koskee. He tekevät päätökset jatkotoimista.  Pääperiaate on, että mahdolliset laatupoikkeamat tai epäselvyydet pyritään ennaltaehkäisemään sel- keällä sopimuksella, jatkuvalla keskusteluyhteydellä ja säännöllisillä tapaamisilla toiminnan ja laadun arvioimiseksi. |

1. **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

|  |
| --- |
| **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**  Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomais- ten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus- suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmis taa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehti- maan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemi seen. |
| Mannakodeissa vuosittain päivite tään turvallisuus- ja pelastus-, lääkehoidonkoulutus, omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuus- suunnitelma, jotka pitävät sisällään mm. menettelyohjeet. Potilasturvallisuussuunnitelmassa on otettu huomioon mm. laki potilaan asemasta ja oikeuksista, laki sähköisestä lääkemääräyksistä sekä henkilötietolaki. Turvallisuuteen liittyvät vastuut on määritelty. Ohjeistukset löytyvät sekä kirjallisesti kansi- oista että sähköisesti verkkokansiosta. Käytössä on sähköinen Hilkka-kirjaamisjärjestelmä, johon kirjoitetaan päivittäin (aamu- ja iltavuorossa, mikäli asukkaalla on käyntejä molemmissa vuoroissa) asukkaasta tietoja.  Kun asukas poistuu palvelun piiristä, hänet ulos kirjataan Hilkka-järjestelmästä ja paperilla olevat asia- kirjat toimitetaan palveluiden ostajatahon arkistoon. Omahoitaja ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat siitä, että on toimittu em. mukaisesti.  Medivida Mannakodeilla säilytettäviä vanhoja asukaspapereita säilytetään lukitussa arkistossa ja käytössä olevia asukaspapereita lukitussa kaapissa lukitussa toimistossa.  Kaikki tiedot asukkaasta ovat salassa pidettäviä.  Mikäli asukkaan kanssa on tehty sopimus raha-asioiden hoitamisesta, kirjataan Hilkka-ohjelman Lom- pakkoon asukkaan rahankäyttöön liittyvät asiat.  Mannanniityssä asukkaiden rahat ovat Mannakodin kansliassa kahden lukon takana. Jokaisella asuk- kaalla on oma, nimellä varustettu rahapussi, johon mahtuvat rahat, pankki- ym. kortit, avaimet ja muut pienet arvoesineet. Suuremmat rahaerät ja arvoesineet säilytetään kassakaapissa.  Omahoitaja on vastuussa oman/omien asukkaidensa rahoista, rahankäytön kirjausten oikeellisuudesta ja arvoesineistä.  Jokaiselle työntekijälle ja opiskelijalle painotetaan alusta alkaen salassapitovelvollisuutta. Lisäksi hän  allekirjoittaa Mannakodille tullessaan salassapitovelvollisuus lomakkeen ja on velvollinen noudattamaan sitä. |

|  |
| --- |
| Yöaikaan tehtävä hälytys tulee tehdä käytävällä olevan EVERON-tukiaseman kautta, painamalla tuki- aseman keskellä olevaa punaista nappia. Hälytys menee Mannanrannan puhelimiin ja sieltä soitetaan ko. tukiasemaan ja tiedustellaan hälytyksen syytä. Jos tilanne vaatii ambulanssin käyntiä paikalle niin Mannanrannan yöhoitaja tekee hälytyksen.  Asukkaalla on mahdollisuus saada Päijät-Sotelta turvaranneke käyttöönsä. Hälytyskäynnit tekee klo 22- 07 tilaajan yöpartio. Mannakodin henkilöstö vastaa ranneke hälytyksiin klo 7-22. Talossa oma Everon hälytys-järjestelmä.  Jos asukkaalla on erilaisia turvalaitteita käytössä, niiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti. Alkoholin ja muiden päihteiden tuominen alueelle on kielletty.  Lattiamateriaalit estävät liukastumisia ja kaatumisia. Öisin ulko-ovet ovat lukittuna.  Lääkkeet säilytetään **Mannanniityn** ylä- ja alakerran kansliassa kaksien lukkojen takana. **Mannanrin- teen** lääkkeet säilytetään kansliassa kaksien lukkojen takana. Lääkepoikkeamat kirjataan ja käsitel- lään. Mannakodilla on kirjallinen lääkehoidon suunnitelma, joka päivitetään vähintään 1 x vuodessa.  Asukkaan toimintakykyä ja apuvälinetarvetta seurataan ja tarvittaessa avustetaan niiden hankinnassa. Apuvälineet on luetteloitu ja asukkaalla on kuntoutussuunnitelma.  Asukkaiden ovissa on nimikilvet ja numerointi.  Henkilökuntaa opastetaan mm. työergonomiassa ja nostovälineiden käytössä. Asukasturvallisuutta käsitellään osastopalavereissa ja Mannakodissa on potilasturvallisuuskansio.  Järjestetään säännöllisin välein koko henkilöstölle turvallisuuspalavereja, joissa kartoitetaan asukas- kohtaiset riski- ja vaaratekijät.  Palovaroittimien toiminta tarkastetaan ja testataan vähintään neljän viikon välein. Lisäksi tehdään laki- sääteiset palotarkastukset Mannakodeissa. Palotarkastuksen pöytäkirjat ovat nähtävillä yksikönjohtajan toimistolla.  Korjataan mahdolliset tiloihin liittyvät epäkohdat välittömästi, kun sellaisia havaitaan.  Yksikkökohtaiset ja yksilökohtaiset turvallisuussuunnitelmat pidetään ajan tasalla. Jokainen työntekijä perehdytetään huolellisesti tehtäväänsä perehdytyssuunnitelman mukaan. |

|  |
| --- |
| **4.4.1 Henkilöstö**  **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**  Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoi- dossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenki- löistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty hen- kilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.  Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pi- dettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja hen- kilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan. |
| Palveluasumiseen ei ole lakisääteisesti määritelty vaadittavaa henkilöstömitoitusta. Henkilöstömitoituksella tarkoitetaan päivittäistä ja asiakkaiden tosiasiallisessa käytössä olevaa, toimintayksikössä työskentelevien työntekijöiden tuottamaa hoitotyön mitoitusta, jossa poissaolot on korvattu sijaisilla. Henkilökunnan mitoitus vastaa asiakkaiden hyvän hoidon vaatimuksia ja on palveluntuottajan luvan mukainen.  **Mannanniityssä** aamuvuorossa on 2 hoitajaa, välivuorossa arkisin yksi hoitaja ja iltavuorossa 1 hoitaja. Vuorossa on vähintään yksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut hen- kilö. Työparina voi olla kotityöpalvelun ammattihenkilöstöä tai hoiva-avustaja.  **Mannanrinteen henkilöstömitoitus**  Vuorossa on vähintään yksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilö. Työparina voi olla kotityöpalvelun ammattihenkilöstöä tai hoiva-avustaja.  Arkipäivisin on lisäksi tukipalveluhenkilöstöä mm. pyykkihuollossa ja keittiöllä.  Hoitohenkilöstön rekrytointi tapahtuu työvoimahallinnon sivuston kautta. Lisäksi jotkut opiskelijoista ovat valmistuttuaan hakeutuneet Medivida Mannaan vakituisiksi työntekijöiksi.  Kelpoisuus varmistetaan koulutodistuksista ja JulkiSuosikki ja JulkiTerhikki-rekisteristä.  Osa harjoitteluissa olleista opiskelijoista tekee lyhytaikaisia sijaisuuksia, samoin Medivida Mannakotien entiset, vakituiset työntekijät. |
| **Sijaisten käytön periaatteet**  Hoitotyössä käytettävät sijaiset ovat vähintään hoitoalan ammattitutkinnon suorittaneita tai sh / lh opis- kelijoita, joilla on riittävästi opintoviikkoja suoritettuna. Erityistä huomiota kiinnitetään sijaisten perehdy- tykseen ja he ovat aluksi ylimääräisenä työntekijänä ns. perehdytysvuorossa.  Sijaisten rekrytoinnissa otetaan huomioon osaaminen, motivaatio, riittävä suomenkielentaito ja sovel- tuvuus yleisesti vanhustyöhön Mannakodin arvojen mukaisesti. Rekrytoija tarkistaa Valviran Suosikki ja Terhikki-rekisteristä työntekijän ammattioikeudet. |
| Henkilöstömäärää säädellään asukkaiden palvelutarpeen ja asukasmäärän mukaan. Tarpeet pyritään  ennakoimaan jo työvuorosuunnittelussa, jolloin voidaan tarvittaessa kutsua ennakkoon vakituiset sijai- set työvuoroon. |

|  |
| --- |
| Mikäli äkilliseen tarpeeseen ei saada lyhytaikaista sijaista, neuvotellaan oman henkilökunnan kanssa työvuoron vaihtamisesta, ylipitkistä työvuoroista tms. poikkeusjärjestelyistä tai priorisoidaan työtehtä- viä. |
| **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**  Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnanta- jien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä ote- taan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentee- seen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. |
| Mannakodin rekrytoinnin perusteena on, että kaikissa yksiköissä on työnsä osaava, oikein mitoitettu, riittävän suomenkielentaidon omaava ja työhön sitoutunut henkilökunta. Ammattipätevyys tarkistetaan. Työsopimukset tehdään kirjallisina.  Määräaikaisissa ja vakituisissa työsopimuksissa noudatetaan koeaikaa, jolla pyritään havainnoimaan työntekijän soveltuvuutta, asennetta asukkaisiin, tehtäviin ja työyhteisöön.  Perehdytyksen aikana valvotaan, ohjeistetaan ja viime kädessä puututaan, jos uusi työntekijä ei vai- kuta soveltuvalta Mannakotiin.  Työterveyshuollossa tarkistetaan työntekijän soveltuvuus työtehtäviin. |
|  |
| **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**  Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma- valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työ- hön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työnteki- jöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täyden- nyskouluttautuminen.  Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkoh- dasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.  Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvon- nan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. |
| Koko henkilöstö, opiskelijat ja harjoittelijat perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan sekä muihin suunni- telmiin ja ohjeistuksiin.  Käytössä on yksityiskohtainen perehdyttämissuunnitelma, jonka mukaan uusia tulokkaita perehdyte- tään. Myös pitkien poissaolojen jälkeen työntekijät perehdytetään.  Uudella työntekijällä ja opiskelijalla on myös itsellään suuri rooli asioiden omaksumisella ja käytäntöjen oppimisessa. Tietoa tulee perehdytyksen lisäksi kysyä ja hankkia itsenäisesti ohjeistuksista. |

|  |
| --- |
| Alkuperehdytys on kaikille yhtenäinen, jossa perehdytään mm. toiminta-ajatukseen, arvoihin, talon käytäntöihin ym. yleisiin asioihin. Varsinainen hoitotyönkäytäntöihin perehdyttäminen tehdään Manna- kotien henkilöstön opastuksella.  Mannakodissa on käytössä perehdytyskansio, jossa on kuvaukset kaikesta kotien toiminnoista sekä työvuoroista ja kunkin työvuoron tehtävistä.  Perehdytyksen aikana opastetaan mm. Hilkka- asiakastietojärjestelmään, hoitotyössä käytettäviin lait- teisiin, välineisiin ja tarvikkeisiin, kotien toimintatapoihin sekä perehdytään turvallisuussuunnitelmaan, hygieniasuunnitelmaan, omavalvontasuunnitelmaan sekä ravitsemushoitoon annettuihin ohjeisiin ja käytäntöihin. Syvempi perehdytys jatkuu useita päiviä tarpeen mukaan.  Perehdyttämissuunnitelmaa täydennetään tarpeen mukaan jatkuvasti. Jokaisella on velvollisuus kom- mentoida, tehdä aloitteita ja osallistua suunnitelmien tekemiseen.  Uuden sosiaalihuoltolain (1.4.2015), 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai il-meisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen hen-kilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuoltolain 49 § mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.  Ohje:Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta.  Mannakotien henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön esimiehelle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoidon laadussa, asianmukaisuudessa ja asiakasturvallisuudessa. Esimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Esimies ilmoittaa asiasta myös asumispalvelujen tulosalue-johtajalle ja palvelupäällikölle |
| **Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen**  Ydinosaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota kehityskeskusteluissa ja koulutussuunnitelmassa. Täy- dennyskoulutusta ohjaa sosiaali- ja terveydenhuolto alan koulutuksesta annettu lainvelvoite.  Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämiseksi työnantaja tukee ja järjestää henkilökunnan ammattitai- toa ylläpitävää ja kehittävää koulutusta, mm. lääke-, ensiapu- ja arvokoulutukset säännöllisesti.  Jokaisella on myös mahdollisuus osallistua vuosittain vähintään yhteen omaa ammatillista osaamista kehittävään koulutukseen työajalla. Koulutuksista pidetään työntekijäkohtaista seurantaa.  Jokaiselle työntekijälle pidetään vuosittain kehityskeskustelu, jossa samalla seurataan työntekijän am- matillista kehittymistä ja keskustellaan lisäkoulutustarpeista.  Ryhmätyönohjauksia järjestetään tarpeen mukaan koko henkilöstölle. Myös yksilötyönohjaukseen on mahdollisuus.  Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi järjestetään TYKY-päiviä.  Työvuorolistasuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden toiveita ja huolehditaan, että vuorotyönteki- jöillä on yksi viikonloppuvapaa kolmiviikkoislistassa.  Sairauspoissaoloja seurataan vuositasolla. Jos poissaoloja on useita, niistä keskustellaan ao. työn- tekijän kanssa ja suunnitellaan yhdessä työterveyshuollon kanssa mahdolliset jatkotoimenpiteet. Konsernilla on käytössä Varhaisen välittämisen malli.  Kehityskeskusteluissa arvioidaan vuosittain työntekijän koulutustarvetta suhteessa osaamistarpee- seen. |

|  |
| --- |
| **4.4.2 Toimitilat** |
| **Tilojen käytön periaatteet**  **Mannanniitty yläkerta** 8 palveluasumisenpaikkaa (kaikki tilat samassa kerroksessa)  Jokaisella asukkaalla on oma huone. WC- ja suihkutilat, sauna, keittiö ja ruokasali -oleskelutilat ovat yhteiset.  Mannanniityssä on suuri parveke käytössä sekä ympäristön puutarha-alueet ja ulkoilureitit.  **Mannanniitty alakerta** on 7 palveluasumispaikkaa (kaikki tilat samassa kerroksessa). Jokaisella asukkaalla on oma huone. Asukashuoneissa on oma tai jaettu wc- ja suihkutila.  Keittiö, ruokasali -oleskelutila ja sauna ovat yhteiset.  Yksiköstä on esteetön pääsy aidatulle piha-alueelle. Lisäksi alueella on ulkoilureittejä ja muita oleske- lualueita pihapiirissä.  **Mannanrinne** 12 palveluasumisen paikkaa. 5 asuntoa on huoneistoja, joissa on oma wc ja keittiö / keittokomero. 4 huonetta sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa, joissa on omat wc- ja jaetut suihkutilat.  3 huonetta sijaitsee 2. kerroksessa. Asunnoissa on oma wc käytävän puolelle ja jaettu suihkutila.  Kaikilla asukkailla on yhteiset suihku - ja saunatilat, oleskelu / ruokailutilat sekä keittiö. Mannanrinteessä on hissi käytössä.  Yksiköstä on esteetön pääsy piha-alueelle, ulkoilureiteille ja muille oleskelualueille.  Kaikissa palveluasumisen huoneissa on peruskalustuksena sänky ja vaatekaappi sekä verhot. Lisäksi asukas voi tuoda omia huonekaluja.  Halutessaan pariskunta voi asua samassa huoneessa. Asukashuonetta ei käytetä muuhun tarkoituk- seen asukkaan pitkien poissaolojen aikana esim. kotiloma tai sairaalajakso.  Kotiutumista tuetaan asukkaan omilla henkilökohtaisilla esineillä ja tavaroilla. Asukkaat voivat sisustaa huoneen omannäköiseksi. Seinille voi laittaa omia tauluja ja seinävaatteita.  Sisustuksessa ja kalustuksessa huomioidaan myös turvallisuustekijät. Kalustusta on hyvä olla vain sen verran, että esteetön liikkuminen ja puhtaanapito voidaan toteuttaa ongelmitta. Myös mattojen lait- tamisesta lattialle neuvotellaan asukkaan kanssa, mikäli matot aiheuttavat vaaraa turvalliselle liikkumi- selle.  Palveluasumisen yksikössä on oma keittiö sekä ruokailu- ja oleskelutila, missä asukkaat voivat ruo- kailla ja katsella TV:tä, lukea ja keskustella. Tilasta saa helposti myös hyvän toimintatuokiotilan, mm. aamunavauksille, tuolijumpalle, yhteisiin lukuhetkiin ym.  Mannakodin käytävät ovat riittävän leveät ja pitkät asukkaan itsenäiselle liikkumiselle tai kävelyttämi- selle. Käytävällä on kaiteet ja ohjeet joko itsenäiselle tai ohjaajan ohjauksessa harjoitettavalle kai- dejumpalle. Ulkoilumaastot ovat erinomaiset.  Mannakotien piha-alueilla on yhteisiä oleskelutiloja ja mahdollisuus osallistua ympäristönhoidon tehtä- viin.  Talossa on automaattinen palonsammutusjärjestelmä. |

|  |
| --- |
| Yhteisöllistä asumista tuetaan sekä toimitilojen näkökulmasta että kannustamalla asukkaita mukaan yhteiseen toimintaan. Mannanrannassa järjestetään toimintaa päivittäin, joihin myös palveluasumisen asukkaat ovat tervetulleita.  Vierailla on mahdollisuus yöpyä tarpeen vaatiessa asukkaan huoneessa tai mahdollisessa tyhjässä huoneessa. |
| **Siivous ja pyykkihuolto**  Mikäli asiakas/omainen ei huolehdi kodin siisteydestä, niin henkilökunta huolehtii tavaroiden paikoil- leen laittamisesta, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistamisesta, roskien ulos viennistä.  Asunnon ylläpitosiivouksen suorittaa asiakas ja/tai omaiset ja/tai yksityisesti ostettu palvelun tuottaja.  Yhteistiloissa ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistamisesta, astioiden pesusta, jääkaapin siisteydestä, yhteisten ruokailu- ja oleskelutilojen siivouksesta huolehtii henkilökunta.  Henkilökunta huolehtii myös seuraavista asioista:   * Portatiivin / WC- tuolin / alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä. * WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan. * Vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen tarvittaessa. * Liinavaatteiden ja henkilökohtaisten vaatteiden hankinta ja pesu asiakkaan toimesta tai erillisenä pal- velupakettina. * Kuukausittaisesta siivouksesta.   Pyykkihuoltoa on mahdollista ostaa lisäpalveluna. Asukkaat lajittelevat jätteet ohjeiden mukaisesti.  **Palveluasumisen asukkailla** on käytössä seuraavat palvelupaketit:   * + Peruspalvelupaketti (sis. pesuaineet, wc- ja käsipyyhepaperit)   + Pyykkipalvelu (liinavaatteiden ja käyttövaatteiden- pesu ja viikkaus) * Liinavaatepaketti palveluntuottajalta (peitto, tyyny, pussilakana, aluslakana, tyynyliina, kylpy- ja käsipyyhe)   Lisäksi asukkaat voivat ostaa muita lisäpalveluja:   * Ylläpitosiivous * Ikkunanpesu, perussiivous * Erityistilannesiivoukset * Kauppa-asioinnit kauppa -päivinä * Saattopalvelu esim. lääkäriin, laboratorioon jne. * Ulkoiluavustus * Kiinteistönhoitajan palvelut (esim. taulun / seinävaatteen ripustaminen jne.) * Tietotekniikkatuki |

|  |
| --- |
|  |
| **4.4.3 Teknologiset ratkaisut**  Ulko-ovet pidetään öisin lukittuna. Kulunvalvontalaite on käytössä ulko-ovessa öisin. Hälytyksestä tu- lee myös tekstiviesti pitää määritellä kenen puhelimeen tämä viesti tulee esim.Mannanrannan puhelimeen. |
| **Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen**  Turvarannekkeet testaa hoitohenkilöstö kerran viikossa. Tähän on olemassa ohjeistus Mannakodin kansiossa.  **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystie- dot?**  Testauksen tekevät hoitajat. Vastuussa on yksikönjohtaja Anne Koivuluoma. anne.koivuluoma@medivida.fi |

|  |
| --- |
| **4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**  Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotar- vikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Ter- veydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdis- telmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosoin- tiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemit- tarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.  Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. |
| Mannakodissa on käytössä erilaisia hoitoon, tutkimiseen ja asukkaiden siirtämiseen tarvittavia apuväli- neitä: verenpainemittareita, Crp-mittari , verensokerimittareita, sähkösänkyjä, nosturi, istumahenkilövaaka, ampu, TNS-laite, pyörähdyslevyjä, siirtolevyjä, pyörätuoleja, rollaattoreita, stetoskooppeja, korvalamppuja, alko-mittareita, kuumemittareita, ensiapulaukkuja ja kuntoilulaitteita.  Asukkaille hankitaan tarvittaessa erilaisia apuvälineitä asukkaiden käyttöön.  Asukkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista, käytön opastuksesta ja huoltoon toimittamisesta vas- taavat ohjaajat yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa.  Hoitohenkilöstö huolehtii apuvälineiden puhtaanapidosta ja kunnon tarkastuksista.  **Vaaratilanneilmoitukset**  Mannakodissa noudatetaan Valviran määräyksessä 4/2010 annettuja ohjeita vaaratilanneilmoituksista.  Henkilöstöä on ohjeistettu ennakoimaan vaaratilanteita ja ilmoittamaan välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle tai yksikönjohtajalle vaaratilanteista.  Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Valvi- ralle niin pian kuin mahdollista: vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyt- täjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa.  Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttä- jiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. llmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.  Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 0295 209 111, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.  Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:  Valvira  Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet Lintulahdenkuja 4  PL 210  00531 Helsinki  Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 0295 209 702 tai sähköpostitse laitevaarat[at]valvira.fi |

|  |
| --- |
| **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**  Vastaava sairaanhoitaja |
| **8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)**  Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuulu- viksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapi- dosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kir- jaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.  Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olen- naisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuu- delle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.  Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.  Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.  Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyys. Tie- tojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin. |
| Tällä hetkellä varmistus tapahtuu perehdytyksen, kirjallisen vaitiolosopimuksen, kirjallisten ohjeiden, tietoturvasuunnitelman sekä sisäisen valvonnan avulla. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.  Käytössä on sähköinen Hilkka-kirjaamisjärjestelmä, johon kirjoitetaan päivittäin jokaisesta asukkaasta tietoja. Kun asukas poistuu palvelun piiristä, hänet uloskirjataan Hilkka-järjestelmästä ja paperilla ole- vat asiakirjat toimitetaan palveluiden ostajatahon arkistoon.  Medivida Mannakodeissa säilytettäviä vanhoja asukaspapereita säilytetään lukitussa arkistossa ja käytössä olevia asukaspapereita lukitussa kaapissa lukitussa toimistossa. Kaikki tiedot asukkaasta ovat salassapidettäviä. |
| **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä pereh- dytys ja täydennyskoulutus**  Tietosuojavastaava on saanut koulutusta tehtäväänsä ja päivittänyt tietojaan.  Hoitohenkilöstöllä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin, jotta pystytään tunnista- maan kirjaamiset. Lokitietoja tarkistetaan väliajoin varmistuaksemme siitä, että tietoja käsittelevät vain henkilöt, joille oikeus tietoon kuuluu. |

|  |
| --- |
| Henkilöstöä on perehdytetty kirjaamisohjeisiin. Paperiversiona olevat asiakirjat säilytetään lukittavassa tilassa.  Tietosuojakansio on nähtävillä toimistolla. |
| **Rekisteriselosteen julkisuus**  Rekisteriseloste (tietosuojaseloste) on julkisena tietona ilmoitustaululla ja Medivida Hoiva Oy Mannakotien kotisivuilta. Rekisteriselosteet on kerätty yhteen toimistolle. FastRoin rekisteriselosteet löytyvät myös ohjelmista itsestään. (FastRoi=Hilkka-ohjelma) |
| **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**  Matias Lustig, matias.lustig@medivida.fi |

# 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA JA LAADUN KEHITTÄMISEN TAVOITTEET VUODELLE 2023

|  |
| --- |
| Koulutukset painottuvat vuonna 2023 SKHOLE- verkko-oppimisympäristön laajaan koulutustarjontaan, RAI käyttökoulutukseen, kirjaamiskoulutukseen, Päijät-Soten järjestämiin yhteisiin koulutuksiin, ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutukseen sekä työhyvinvoinnin kehittämiseen. Teknologisten ratkaisujen ja digilaitteiden hyödyntäminen laadun kehittämistyöhön.  Tavoitteet joita olemme kirjanneet vuodelle 2023 laadun kehittämiseksi ovat:   1. RAI- järjestelmän osaamisen vahvistaminen   - avainosaajien kouluttaminen ja hoitajien osaamisen vahvistaminen   1. Henkilöstön työhyvinvointi   - henkilöstön kehittämispäivät  - hyvinvointi näkyy laadukkaana asiakastyönä |

* 1. **OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys  Lahti 3.3.2023 |
| Allekirjoitus |

**Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015.**

1. **LÄHTEET**

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUK- SIA:**

**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:** <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1>

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus** <https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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>

# 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: [https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-teh-](https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus) [tava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus](https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus)

# Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html> Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf) [javaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf) [Henkilotietolaki\_ja\_asiakastietojen\_kasittely\_yksityisessa\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: [http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/So-](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon%2Basiakasasiakirjat.pdf) [siaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon%2Basiakasasiakirjat.pdf))

**THL:n Potilasturvallisuusopas** *https:/*[*/www.t*](http://www.thl.fi/documents/10531/104871/Opas%202011%2015.pdf)*h*[*l.fi/documents/10531/104871/Opas%202011%2015.pdf*](http://www.thl.fi/documents/10531/104871/Opas%202011%2015.pdf)**THL:n Potilaan opas** *https:/*[*/www.t*](http://www.thl.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/potilaan-opas)*h*[*l.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/****potilaan-opas***](http://www.thl.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/potilaan-opas)**STM:n Potilaan oikeudet** *https:/*[*/www.t*](http://www.thl.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/potilaan-opas)*h*[*l.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/****potilaan-opas***](http://www.thl.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/potilaan-opas)

**STM:n Ikäihmisen hoito-ja palvelusuunnitelmaopas** *https:/*[*/www.j*](http://www.julkari.fi/)*u*[*lkari.fi*](http://www.julkari.fi/) *› Sosiaali- ja terveysministeriö STM › Julkaisut*

**Valviran opas potilasasiakirjoista** *https:/*[*/www*](http://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Potilasasiakirjoista.pdf)*.*[***valvira****.fi/documents/14444/50159/****Potilasasiakirjoista****.pdf*](http://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Potilasasiakirjoista.pdf)

**Sitran:n Tehostetun palveluasumisen käypähoito sääntökirjasuositukset** [*www.****sitra****.fi/julkaisut/muut/Te-*](http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Te-) *hostetun\_****palveluasumisen****\_****saanto****kirja.pdf*

**STM:n Hyvä lääkehoito** *https:/*[*/www.j*](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/.../URN_ISBN_978-952-302-577-6.pdf)*u*[*lkari.fi/bitstream/handle/.../URN\_ISBN\_978-952-302-577-6.pdf?...*](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/.../URN_ISBN_978-952-302-577-6.pdf)

**Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemusoppaat** [https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/ravitsemus-](https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/ravitsemushoito_netti_2.painos.pdf) [hoito\_netti\_2.painos.pdf](https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/ravitsemushoito_netti_2.painos.pdf)

**Ikäinstituutin liikunta ja ravitsemusopas** [*www.ikainstituutti.fi/uutiset/ajankohtaista-13/*](http://www.ikainstituutti.fi/uutiset/ajankohtaista-13/)