

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Mehiläinen Hoivapalvelut Oy	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 209 9743 - 4	
Toimintayksikön nimi Ykköskoti Rantapuisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Laukaa	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen 20 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Pelloskuja 7	
Postinumero 41340	Postitoimipaikka Laukaa
Toimintayksikön vastaava esimies / luvan vastuuhenkilö Anne Nurro / Sanna Kankainen	Puhelin +35840 481 9542 / +35850 544 0321
Sähköposti anne.nurro@mehilainen.fi / sanna.kankainen@mehilainen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 31.5.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen / mielenterveyskuntoutajat	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarviketoimitus: Meira Nova Oy 0697627-4 Kiinteistöhuolto: Laukaan Talopalvelu Oy 0713175-9 Eteismatot: Lindström Oy 1712792-1	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Yksikön toiminta-ajatus

Ykköskoti Rantapuisto on asumispalveluyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille. Palvelu sisältää hoitoa, huolenpitoa, avustamista ja ohjausta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Palvelu on tavoitteellista ja jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma.

Ykköskoti Rantapuiston tarjoama hoito ja kuntoutus on laadukasta ja asiakaslähtöistä, ja suunnitellaan aina yhdessä asiakkaan, omaisen, omaohjaajan ja tilaajan kanssa.

Ykköskoti Rantapuisto on asukkaidensa koti, jossa kodikkuutta ja viihtyvyyttä luodaan kaikin mahdollisin keinoin ympäröivä luonto sekä ulkoilu- ja liikuntamahdollisuudet huomioiden. Asukkaiden fyysistä ja henkistä hyvinvointia edistetään monimuotoisella virike- ja kuntoutustoiminnalla yhteisön voima huomioiden.

Mehiläisen arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen toimintaa ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

Mehiläinen on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista, jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.

Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatuajärjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen ovat jatkuva.

Henkilöstöä kannustetaan jatkuvaan kouluttautumiseen, myös oman mielenkiinnon mukaan. Säännöllisesti tarjottaviin koulutuksiin kuuluvat alkusammutus-, ensiapu-, lääkehoito- sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseen ja kohtaamiseen valmentava AVEKKI-koulutus.

Vuosittain laadittavat työhyvinvointi- ja kehittämissuunnitelmat laaditaan yhdessä. Jokaisen osaaminen ja ammattitaito on yhteinen asia. Viikottaiset työyhteisökokoukset takaavat tiedon kulun sujumisen ja yhteisen toiminnan kehittämisen. Kehityskeskustelu käydään jokaisen työntekijän kanssa vähintään kerran vuodessa.

Välittäminen ja Vastuunotto

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaissimme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan oma henkilökohtainen kuntoutussuunnitelma yhdessä asukkaalla, omaohjaajan, läheisen ja sijoittavan tahon kanssa. Lähtökohta on, että jokainen asukas on oman elämänsä asiantuntija.

Kumppanuus ja yrittäjyys

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

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

Viikoittaisen työyhteisökokouksen lisäksi pidämme koko yhteisön yhteisen yhteisökokouksen joka viikko, jolloin jokaisen ääni tulee kuulluksi.

Neljä kertaa vuodessa kutsumme läheiset tapaamiseen keskustelun ja yhteisen tekemisen merkeissä.

Kasvu ja Kehittäminen

Olemme kiinnostuneita asukkaidemme vahvuuksista ja voimavaroista. Uskomme jokaisen mahdollisuuteen kehittyä ja löytää uusia taitoja. Kysymme, kuuntelemme ja tarjoamme aktiivisesti mahdollisuuksia kokeilla erilaisia kuntoutumisen keinoja.

Sitoudumme tarjoamiemme palveluiden aktiiviseen kehittämiseen ja kehittymiseen, joutaen tilaajan ja asukkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan.

Haluamme kehittää tarjoamamme palvelun laatua ja keräämme kokemuksellista palautetta asukkailta, heidän läheisiltään ja yksikön henkilökunnalta säännöllisesti. Laatuindeksimme päivittyy kerran kuukaudessa, jolloin pureudumme tuloksiin ja teemme tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Tavoitteenamme on olla asukkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme ykkösvalinta.

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

Kansallinen lainsäädäntö:

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

[Hallintolaki](#) (6.6.2003/434)

[Sosiaalihuoltolaki](#) (1301/2014)

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

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

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

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

[Mielenterveyslaki](#) (1116/1990)

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

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

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

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

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

--	--	--

3. RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen ja hallinta on kuvattu sekä ohjeistettu Mehinetti-toimintajärjestelmässä.

Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

Yksikön johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esimiehellä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Vaarojen selvittäminen ja arviointi on arkityön jatkuvaa havainnointia. Kartoitus tehdään ryhmässä, jonka yksikön esimies kokoaa. Ryhmän kokoonpano sovitaan tilannekohtaisesti. Yksikön henkilökunnan kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään kartoituksen laatimisessa. Yksikössä on nimetty turvallisuus- ja laatu-yhteyshenkilöt joiden tehtäväkuvaan on määritelty vaarojen ja toiminnallisten virheiden käsittelyprosessi

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen HaiPro- haittatapahtumaohjelman kautta. HaiPro- ohjelmaa käytetään asiakas – ja työturvallisuuden näkökulmasta. HaiPro- ohjelmaan tehdyt ilmoitukset antavat hyvän mittarin puolivuositain tapahtuvaan riskien ja poikkeamien arviointiin, joka tehdään henkilöstön kanssa. Kaikki turvallisuuspoikkeamat ja toiminnalliset virheet käsitellään yksikön työyhteisöpalaverissa viikoittain lähiesimiehen johdolla ja kirjataan muistioon. Yksikössä toteutetaan turvallisuuskävely 1xkk ja toimitilatarkastus 4xvuodessa. Poistumisharjoituksia pidetään 2xvuosi ja alkusammutusharjoitukset 1xvuosi.

Riskinhallinnan työnjako

Yksikön johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esimiehellä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Vaarojen selvittäminen ja arviointi on jatkuvaa arkityön havainnointia. Riskikartoitus tehdään ryhmässä, jonka yksikön esimies kokoaa. Ryhmän kokoonpano sovitaan tilannekohtaisesti. Yksikön henkilökunnan kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään kartoituksen laatimisessa. Yksikössä on nimetty turvallisuus- ja laatu-yhteyshenkilö, jonka tehtäväkuvaan on määritelty vaarojen ja toiminnallisten virheiden käsittelyprosessi. HaiPro-poikkeamailmoitukset menevät yksikönjohtajan lisäksi työsuojeluasiamiehelle, joka tuo ilmoitukset yhteiseen käsittelyyn työyhteisökokoukseen kerran viikossa.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Riskien tunnistaminen

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei ainoastaan HaiPRO ilmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden ja omaisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi. Voidaanko riskitekijä poistaa? Voidaanko vaaran uusiutumisen todennäköisyyttä vähentää? Voidaanko seurausten vaikutuksia vähentää varautumalla paremmin? Mitä itse voin tehdä.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Riskien käsitteleminen

Kaikki haittatapahtumat ja "läheltä piti" -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti HaiPro - järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään yksikön viikottaisessa työyhteisökokouksessa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään heti esimiesten toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Poikkeamien käsittely vastuutetaan koko työyhteisölle. Haittatapahtumien, poikkeamien ja "läheltä piti" -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu

<p>työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.</p> <p>Poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään.</p> <p>Tällöin laaditaan uusi toimintaohje, johon nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutokset käydään läpi viikottaisessa työyhteisökokouksessa. Kokouksesta laaditaan muistio, joka tallennetaan yksikön SharePointiin. Jokainen työntekijä on sitoutunut lukemaan muistion.</p> <p>Tarvittaessa muutoksista voidaan tiedottaa myös Domacare – asiakastietojärjestelmän keskustelu-osiossa ja / tai sähköpostitse.</p> <p>Koko konsernia koskeva tiedotus tapahtuu lisäksi sisäisessä verkossa, Mehinetissä, jonka tiedotteet jokainen työntekijä sitoutuu lukemaan viikoittain.</p>

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Mehiläisen hoivapalveluissa omaavalvonnasta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä.</p> <p>Yhteyshenkilö laatujohtaja Jari Koskisu 040 551 5254</p> <p>Yksikön oma omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omaavalvontasuunnitelma toimii myös yksikön toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.</p>
<p>Yksikön omaavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet:</p> <p>Sanna Kankainen, Anne Nurro ja Heidi Haikonen</p>
<p>Yksikön omaavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Sanna Kankainen, luvan vastuuhenkilö / tiimivastaava p 050 544 0321</p>
<p>Omaavalvontasuunnitelman seuranta</p> <p>Vuosikellon mukaan Ykköskoti Rantapuiston omaavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain kesäkuun aikana.</p> <p>Lisäksi omaavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun yksikössä tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia.</p> <p>Jokainen henkilökunnan jäsen on veloitettu ilmoittamaan havaitsemistaan päivitystarpeista omaavalvonnasta vastaavalle henkilölle.</p>
<p>Omaavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.</p>

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Ykköskoti Rantapuiston omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön kodinkansiossa eteisen hyllyllä.

4.ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asukkaan palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös liittyen asukkaan sijoittumiseen yksikköön tehdään yhteistyössä asukkaan, kotikunnan sosiaalitoimen, tai muun sijoittavan tahon ja palveluyksikön kanssa. Asukas voi itse vaikuttaa palveluyksikön valintaan.

Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti ja palvelun sisältöä sovelletaan muuttuneiden tarpeiden mukaisesti.

Asukkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma kuukauden sisällä yksikköön muuttamisesta. Asukkaan omahoitaja vastaa kuntoutussuunnitelman laatimisesta. Omahoitaja huolehtii, että asukas osallistuu oman kuntoutussuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Kuntoutussuunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin, yksilöllisesti sovituin, väliajoin tai aina tarvittaessa.

Asukas saa yksilöllistä ohjausta ja apua arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä. Asukkaan, omaisten palvelun tilaajan ja hoitohenkilökunnan yhteistyönä määritetään myös mahdollisen palvelutarpeen päättyminen tai palvelutarpeen väheneminen.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaan palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan, niiden vahvistamisesta sekä tuen, ohjauksen ja avun tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Asukkaalle laaditaan ensimmäinen kuntoutussuunnitelma kuukauden sisällä yksikköön saapumisesta.

Ensimmäisen kuukauden tavoitteena on kuntoutujan lähtötilanteen määrittely ja tarkentaminen systemaattisen arvioinnin avulla, toimintakyvyn, tuen tarpeen, asumishistorian ja voimavarojen alkukartoitus, päihdehistorian ja päihteiden käyttöön liittyvien kokemusten kartoitus (jos tarkoituksenmukaista). Arvioinnissa käytetään apuna RAI -hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmää.

Lopuksi laaditaan tavoitteet ja keinot ensimmäiseen kuntoutussuunnitelmaan.

Palvelun tarvetta määriteltäessä otetaan huomioon tilaajan edustajan odotus palvelun toteutukselle ja sisällölle.

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

Palveluntarpeen arviointi ja kuntoutussuunnitelma tehdään aina yhdessä asukkaan, ja hänen halutessa omaisen, kanssa. Asukkaan oma näkemys kirjataan aina mukaan asiakirjoihin.

Asukas osallistuu aina oman kuntoutussuunnitelmansa arviointiin ja arviointipalaveriin.

Asukkailla ja heidän omaisillaan on aina mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksiköstä ja tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnissa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.

Kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuraaminen

Kuntoutussuunnitelma perustuu asukkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn ja muutostarpeiden arviointiin. Suunnitelma tarkastetaan tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa, tai aina kun kuntoutujan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein

Ykköskoti Rantapuistossa jokaisen asukkaan kuntoutussuunnitelma tarkastetaan ja uudelleen arvioidaan pääsääntöisesti kuuden kuukauden (6kk) – yhden vuoden (1v) välein. Tarkasteluaika voidaan sopia myös yksilöllisesti. Suunnitelman tarkastukseen, hoitokokoukseen, osallistuu sijoittavan kunnan edustaja, asukas ja hänen omaisensa (asukkaan näin halutessa) sekä omahoitaja, tarvittaessa myös muut asukkaan hoitoon ja kuntoutukseen liittyvät yhteistyötahot.

Asukkaan omahoitaja vastaa sekä kuntoutussuunnitelman laatimisesta, että hoitokokouksen koolle kutumisesta.

Kuntoutussuunnitelma laaditaan omalle pohjalle Domacare-asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaiset kuntoutumisen tavoitteet ja keinot tavoitteiden toteutumiseksi, yhteiset sopimukset,

osallistuminen sosiaaliseen kuntoutukseen sekä tuen ja avun tarve. Arviointi on jatkuvaa ja arviointiin osallistuu koko työryhmä. Asukkaan voinnista kirjataan päivittäin, sekä aamu- että iltavuorossa havaintoja raporttiin Domacare-asiakastietojärjestelmään.

Omahoitaja kirjaa kuukausittain raporttiin arviointiyhteenvedon, koonnin.

Kuntoutussuunnitelman laatiminen, seuranta, toteutuksen arviointi ja kirjaaminen on ohjeistettu sisäisen verkon, Mehinetin, toimintajärjestelmä IMS:ssä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti:

<https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---V%C3%A4%C3%A4rink%C3%A4yt%C3%B6sten-ilmoittaminen.aspx>

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

Ykköskoti Rantapuiston kuntoutus perustuu yhteisöhoidon menetelmiin, joiden tavoitteena on yksilön osallistaminen ja aktivoiminen.

Päivittäin järjestetään yhteisiä hetkiä ja kerran viikossa yhteisökokous, johon osallistuu koko yhteisö, niin asukkaat kuin vuorossa oleva henkilökunta. Kokouksissa pyritään saamaan jokaisen ääni kuuluviin ja edesauttamaan asukkaiden mielipiteiden esille tulemistä. Yhteisökokouksiin käsitellään yhteisiä asioita, jotka liittyvät usein yhteisiin pelisääntöihin, aktiviteetteihin, yhteisössä esiintyneisiin ongelmiin ja toiveisiin yksikön toiminnalle.

Asukkaille ja omaisille on mahdollistettu palautteen anto suoraan henkilökunnalle, sähköpostitse tai palautelaatikkoon, joka sijaitsee yksikön yhteisissä tiloissa.

Ykköskoti Rantapuisto on kaikkien asukkaiden yhteinen koti, jossa jokaisella asukkaalla on oma asunto, jonka hän saa sisustaa mieleisekseen. Jokaisella asukkaalla on asuntoon oma henkilökohtainen osoite, joka on merkitty selkeästi asunnon oven läheisyyteen. Asukkaalla on, voimavarojen niin mahdollistaessa, avain, jolla hän voi kulkea itsenäisesti yksikköön ja omaan asuntoonsa.

Asukkaat voivat yhdessä vaikuttaa siihen, mitä kodissa tapahtuu.

Asukkaita ohjataan ja tuetaan ottamaan yhdessä vastuuta kodin asioista. Tämä lisää tasavertaisuuden kokemusta henkilökunnan ja asukkaiden kesken.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja asukkaan oman äänen kuuleminen ovat Ykköskoti Rantapuistossa asumisen ydintä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

MT ja vaikeavammaisten asumispalvelut

Mielenterveyskuntoutujien ja vaikeavammaisten asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä muutoin, kun turvallisuusperusteisesti poikkeustilanteissa (esimerkiksi hätävarjelu). Jos asukkaan terveydentilan tai vamman johdosta on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään tai toisia tai asettaa itsensä vaaraan, voidaan **määräaikaisella** lääkärinlausunnolla, yhdessä tilaajan ja asukkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia osittaisista kulunrajoituksista. Asukaan kanssa yhteisesti sopien voidaan sopia mahdollisista muista rajoituksista esimerkiksi huoneen tarkastuksesta tai puhalluttamisesta.

Lääkärin määräämät määräaikaiset rajoitustoimenpiteet perusteluineen on kirjattu asukkaan tietoihin Domacareen. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti.

Asiakkaan kohtelu

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

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus esimiehille ja yksikönjohtajalle.

Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliamies). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään HaiPro-poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön esimies. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava esim. yhteistyötä tilaajan kanssa, on asia informoitava liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle.

Asiakkaan osallisuus

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Yksikössä kerätään kuukausittain palautetta asukkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta tablettikyselyllä. Kyselyiden tulokset huomioidaan yksikön laadun kehittämisessä ja omavalvonnan suunnittelussa.

Ykköskoti Rantapuistossa järjestetään viikottain koko yhteisön yhteisökokous, jossa käydään läpi yhteisön asioita ja suunnitellaan tulevaa. Yksikössä on myös palautelaatikko, jonne palautetta toiminnasta voi jättää nimettömänä. Saatu palaute käsitellään yhteisökokouksessa.

Ykköskoti Rantapuistossa merkittävä palautteen antotapa on asukkaan ja hoitajan kahdenkeskinen omatuokio.

Palautteen kerääminen

Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esimiehelle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohtajalle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Palautetta kerätään jatkuvasti myös yhteisökokouksissa ja esimerkiksi erilaisissa pienryhmissä ja yhteisten tapahtumien jälkeen sekä yksilöllisissä keskusteluissa. Yhteisökokouksista tehdään muistio, joka on luettavissa yksikön yhteisissä tiloissa kodinkansion yhteydessä.

Asukkaiden läheisiä kannustetaan osallistumaan yksikön toiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Kun yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on tiivistä ja läheistä, palautteen antaminenkin helpottuu.

Avoin kanava palautteen antamiselle löytyy Mehiläisen www-sivuilta.

<https://www.mehilainen.fi/anna-palautetta>

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

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

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

Ykköskoti Rantapuisto kerää kuukausittain palautetta asukkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta tablettikyselyllä. Vastaukset ja yksikön kuukausittain päivittyvä laatuindeksi käydään läpi kuukausittain yksikön työyhteisökokouksessa, tarvittavilta osin myös koko yksikön yhteisökokouksessa. Tulokset huomioidaan yksikön laadun kehittämisessä ja omavalvonnan suunnittelussa.

Ykköskoti Rantapuistossa järjestetään viikottain koko yhteisön yhteisökokous, jossa käydään läpi yhteisön asioita ja suunnitellaan tulevaa. Yksikössä on myös palautelaatikko, jonne palautetta toiminnasta voi jättää nimettömänä. Saatu palaute käsitellään yhteisökokouksessa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Anne Nurro, Yksikönjohtaja, p 040 481 9542, anne.nurro@mehilainen.fi

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Eija Hiekka
p 044 265 1080
puhelinaika ma - to klo 9 - 11
sosiaaliamies@koske.fi tai eija.hiekka@koske.fi

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

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

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

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

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

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

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

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.

- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa.

f) Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä.

<https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---Väärinkäytösten-ilmoittaminen.aspx>

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluejohtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty.

Ilmoitusvelvollisuus sisältyy jokaisen työntekijän perehdytykseen.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Ykköskoti Rantapuiston arkea rytmittävät erilaiset toiminnot. Yksikköön on laadittu viikko-ohjelmaa, jota päivitetään viikoittain yhdessä asukkaiden kanssa. Sosiaalinen kuntoutus sekä muu arkea rytmittävä toiminta toteutetaan suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti. Kuntouttamisen viitekehystenä käytetään yhteisöhoitoa, jonka lisäksi Ykköskoti Rantapuiston toiminnan keskiössä on asukkaan kokemus hyvästä elämästä.

Ykköskoti Rantapuisto on sisustettu kodikkaaksi ja jokainen asukas saa sisustaa oman huoneensa omilla huonekaluilla ja oman halunsa mukaan. Koti sijaitsee rauhallisella, luonnonläheisellä asuinalueella, mutta lähellä palveluja.

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

Ykköskoti Rantapuistossa on tarjolla erilaisia toiminnallisia ja kuntoutuksellisia vaihtoehtoja, joihin asukas voi halunsa mukaisesti osallistua. Asukasta ohjataan ja avustetaan tavalla, joka mahdollistaa oppimisen ja kokemuksen osaamisesta. Asukkaille pyritään tarjoamaan koko ajan mahdollisuuksia osallistua eri toimintoihin.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja tehdään yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään hänen kuntoutumistavoitteidensa ja toimintakykynsä mukainen avun, hoivan ja tuen tarve sekä toimenpiteet. Suunnitelman

<p>toteutumista ja tuen tarpeen muutoksia arvioidaan säännöllisesti. Asukasta ohjataan yksilöllisesti parantamaan omalla toiminnallaan omaa hyvinvointiaan. Sosiaalisen kuntoutuksen, kuntouttavan arjen sisällöt, toimintamallit, laatukriteerit ja kirjaaminen on kuvattu toiminnanohjausjärjestelmässä.</p>
<p>Asukkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Asukkaan hyvinvoinnin tukeminen sisältää fyysisen aktiivisuuden tukemisen, liikunnan edistämisen, ravitsemuksesta huolehtimisen, painohallinnan ja muun hyvinvointiohjauksen.</p> <p>Laatujärjestelmässä on kuvattu yksityiskohtaisesti minimitaso: millaista toimintaa ja sosiaalista kuntoutusta yksiköissä, miten se tulee järjestää, suunnitella, toteuttaa ja raportoida. Työ- ja päivä- ja ryhmätoiminnalle on määritelty sisällöt ja hyvän toiminnan laatukriteerit.</p> <p>Yksiköissä laaditaan vuosittain sosiaalisen kuntoutuksen suunnitelmat. Yhteisölliset toiminnot ja tilanteet, ulkoilu, liikuntamahdollisuudet, virkistys- ja viriketoiminnan sisällöt on määritelty ja ne toteutetaan yksiköiden viikko-ohjelmien mukaisesti.</p> <p>Viikko-ohjelma on nähtävillä Ykköskoti Rantapuiston kodin kansiossa.</p> <p>Asukkaiden kohdalla henkilökohtaisesti sovellettu toimintakykyä ja kuntoutumista tukeva toiminta on kirjattu yksilöllisiin kuntoutussuunnitelmiin.</p>
<p>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen:</p> <p>Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.</p> <p>Kirjaamisjärjestelmä Domacare tukee hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteuttamista ja jatkuvaa arviointia. Toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutujilla on mahdollisuus myös itsearviointiin.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Ykköskoti Väylässä työskentelee oma kokki ja kodissa on ammattitasoinen valmistuskeittiö. Kokki työskentelee arkisin maanantaista perjantaihin klo 7-15 valmistaen arjen lämpimät ateriat. Kokki valmistaa perjantaisin myös viikonlopun ateriat, jotka yksikön henkilökunta tarjoilee. Ruuan valmistuksessa huomioidaan sekä ravitsemussuosittukset että erityisruokavaliot.</p> <p>Aamu- ja iltapalat valmistetaan kodissa henkilökunnan ja asukkaiden yhteistyönä.</p> <p>Asukkaat ruokailevat yhteisessä ruokasalissa. Ruokailuajat:</p> <p>Aamiainen klo 07.30 alkaen</p> <p>Lounas klo 11.15 alkaen</p> <p>Päiväkahvi klo 14 alkaen</p> <p>Päivällinen klo 16 alkaen</p> <p>Iltapala klo 19.30 alkaen</p> <p>Myöhäisiltapalana ruokasalin yhteydessä olevassa keittiössä on tarjolla pientä purtavaa, kuten hedelmiä, jogurttia ja leipää.</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygienia-toimikunta tukee yksikön hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.</p> <p>Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektio-tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobin siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.</p> <p>Infektio-tartuntojen ohjeistus:</p> <p>www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit-fi/taudit-</p> <p>Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta</p> <p>https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20torjunta.aspx</p>

Mehiläinen hygieniakäytännöt Mehinetissä:

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

Hoivapalveluiden esimieskansiossa olevat hygieniaohjeet:

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

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

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat liitteet:

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

Elintarvikeomavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa Ykköskoti Väylän ammattitaitoinen kokki. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniaoppi.

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme seuraavia varoituksia:

- käsien saippuapesu
- korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi

Ykköskoti Rantapuiston henkilökunnalla on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Terveyden- ja sairaanhoito

Ykköskoti Rantapuiston asukkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa. Terveydenhuollosta vastaa pääsääntöisesti asukkaan asuinkunnan terveydenhuollon yksikkö. Halutessaan asukas voi käyttää kuitenkin myös kotikuntansa palveluita. Asukkaiden voimien seuranta on jatkuvaa painottuen mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäisyyn.

Painot, verenpaineet ja verensokerit mitataan systemaattisesti vähintään kerran kuukaudessa.

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

Mehiläisen potilasturvallisuussuunnitelma sekä potilasturvallisuuteen liittyvät valtakunnalliset linjaukset ja ohjeistukset löytyvät Mehinetin potilas- ja asukasturvallisuussivuilta, sekä hoivapalveluita koskevat ohjeistukset ja toimintaohjeet hoivapalvelut-sivustolta.

Valtakunnallisten linjausten ja ohjeistusten sekä yhteisten toimintatapojen toteutumista seurataan sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Sektorikohtaisissa sairaanhoidon ohjeissa korostetaan käypähoitosuosituksen ja lääkärin hoitolinjausten noudattamista.

Asukkaan muuttaessa Ykköskoti Rantapuistoon, selvitetään, milloin asukas viimeksi on käynyt hammaslääkärissä, milloin silmälääkärissä ja milloin perusterveydestarkastus verikokeineen on tehty.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisesti asukkaan kuntoutussuunnitelmassa.

Asukasta tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjauksen keinoin. Asukkaan omahoitaja ja yksikön sairaanhoitaja varmistavat yhteistyössä, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen.

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Sairaanhoitaja Sanna Kankainen, p 050 533 0321.

Lääkehoito <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty.</p>
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? <p>Ykköskoti Rantapuiston lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan Hai-pro-järjestelmään ja poikkeamat käsitellään yksikön työyhteisön viikoittaisissa kokouksissa. Poikkeamista tehdään vuosittain myös kooste. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti, suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet poikkeamien ennaltaehkäisemiseksi jatkossa ja täydennetään lääkehoitosuunnitelmaa tarvittaessa.</p> <p>Lääkehoidon perehdytys dokumentoidaan ja jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan perehtyneensä yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.</p>
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? <p>Sairaanhoidaja Sanna Kankainen, p 050 544 0321.</p>
Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa <p>Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esimiehen ja aluejohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu kuntayhteistyöstä on liiketoimintajohtajalla, aluejohtajalla ja yksikönjohtajalla.</p> <p>Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön veloitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatujohtajajärjestelmässä ja ne ovat osa omahoitajien toimenkuvaa.</p> <p>Kunnan edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa kuin arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä.</p>
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan? <p>Potilas- ja sosiaalihuollonasiakirjojen käsittely on kuvattu ja oheistettu Mehiläisen tietohallinnon toimesta. Asiakirjojen siirtoon ja luovutukseen pyydetään aina asukkaan suostumus sitä varten laaditulla lomakkeella. Asiakirjojen rekisteröinnistä vastaa asukkaan kotikunta.</p>
Alihankintana tuotetut palvelut <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Mehiläisessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ympäristöasiat huomioiden. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen omaa ympäristöpolitiikkaa. Valtakunnallisten tuote- ja palvelun tuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä.</p> <p>Muut kuin valtakunnalliset palveluiden tai tuotteiden toimittajat on luetteloitu yksikön yksikönjohtajan toimesta ja laadunvalvonta tapahtuu vuosittain ohjeistusten mukaisesti. Seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoiimme välittömästi. Yhteistyöpalavereista kirjataan muistio, joka tallennetaan intraan.</p> <p>Ykköskoti Rantapuiston alihankintana tuotetut palvelut: Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Oy, 1680140-0 Kiinteistöhuolto: Laukaan Talopalvelu Oy 0713175-9 Siivous / julkitilamatot: Lindström Oy, 1712792-1</p>

6. ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Ykköskoti Rantapuistossa tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa riskikartoitus ja laaditaan riskienhallintasuunnitelma. Kartoitus ja suunnitelma päivitetään vuosittain.</p> <p>Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti.</p> <p>Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset toteutetaan henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti. Yksikössä on käytössä väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen tähtäävä toimintamalli AVEKKI, johon koulutusta saadaan säännöllisesti.</p> <p>Henkilökunta päivittää ensiapu- ja alkusammutustaitonsa koulutuksin vähintään kolmen vuoden välein.</p> <p>Ykköskoti Rantapuiston turvallisuusvastaavana toimii lähihoitaja Riitta Haukka, p 050 544 0321.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Tehostetun asumispalvelun mitoitus 0,6htv/asukas.</p> <p>Yksikön toiminnasta vastaa yksikönjohtaja ja henkilöstö koostuu sairaanhoitajista sekä lähihoitajista. Yksikössä toimii myös oma kokki.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisten rekrytointi on kuvattu osana Mehiläisen henkilöstöprosessia. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkastetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Henkilöstön määrä suhteutetaan asukasmäärään. Yksiköstä löytyy ajantasainen sijaislista äkillisten poissaolojen sijaistuksiin.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Sujuva oppilaitosyhteistyö on alueellisesti tärkein sijaisten rekrytointikanava. Henkilökunnan työaikajoustoja ja yksiköiden välisiä työnkiertoja käytetään tarvittaessa. Jo käytettävissä olevia sijaisia perehdytään alueellisesti useamman yksikön toimintaan, jolla varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyttä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytoinnin toteutus</p> <p>Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että</p>

työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen www.mol.fi / avoimet työpaikat. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkastetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä. Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkastetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julkiterhikistä. Sijaiset hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja yksikön omaa sijaislistaa käyttäen.

Ykköskoti Rantapuistossa rekrytointiprosessiin osallistuu koko työyhteisö. Rekrytoinnissa painotetaan psykiatrisen hoitotyön osaamista sekä ihmisen kohtaamisen taitoja.

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

Rekrytoitavan työntekijän kelpoisuus tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä. Mahdolliseen suosittelee otetaan yhteys. Tartuntatautilain mukainen soveltuvuus selvitetään.

Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julkiterhikistä.

Työntekijöiden huumetestaus rekrytoinnin yhteydessä toteutetaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

Ykköskoti Rantapuistossa on käytössä hoivan perehdytyslomake, jonka pohjalta uuden työntekijän perehdytys tapahtuu. Perehdyttämiseen nimitään vastuutyöntekijä. Lomake tallennetaan henkilön työsuhdetietoihin, kun perehdytys on käyty kokonaisuudessaan läpi. Lisäksi käydään säännölliset koeaikakeskustelut, joissa varmistetaan uuden työntekijän perehtyminen työhön.

Perehdyttäminen on jatkuva, vuorovaikutteinen prosessi.

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

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

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

Tietosuojaohjeistus löytyy

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

Yksikön esimies on vastuussa perehdytyksestä ja perehdytysprosessin toteutumisesta.

Perehdytykseen osallistuu aina koko työyhteisö, myös perehdytettävä henkilö. Perehdytettävä pyytää perehdyttäjän kuittauksen aina, kun perehdytettävä osio on käyty läpi. Samalla hän itse kuittaa vastaanottaneensa perehdytyksen.

Valmiit perehdytyslomakkeet arkistoidaan henkilön työsuhdetietoihin Mepco-järjestelmään.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

[Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri](#)

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

Työhyvinvointiohjelma

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

Osana Ykköskoti Rantapuiston toimintasuunnitelmaan laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämis- ja työhyvinvointisuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstökompassin tuloksiin, kehityskeskusteluihin ja yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.

Henkilökunnan kehityskeskustelut käydään vuosittain tammi-helmikuussa. Keskustelun tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoritumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet.

On erityisen tärkeää, että jokainen työntekijä

- tietää, mitä häneltä odotetaan
- saa palautetta suorituksistaan
- tietää, miten hyvistä suorituksista palkitaan.

Työhyvinvointisuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti.

Toimitilat

Ykköskoti Rantapuiston kiinteistö on valmistunut toukokuussa 2019 ja otettu käyttöön kesäkuussa 2019.

Kiinteistö on yksikerroksinen ja esteetön.

Asukashuoneita on yhteensä 20, ja huoneet jakautuvat kolmeen siipeen. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on wc ja suihku.

Yhteisistä tiloista asukkaiden käyttöön löytyvät iso oleskelutila, apukeittiöllä varustettu ruokasali, siivous-, pyykkihuolto- ja saunatilat sekä invawc.

Ammattikeittiökonein varusteltu valmistuskeittiö sijaitsee pääoven välittömässä läheisyydessä.

Henkilökunnan käytössä ovat omat sosiaalitilat sekä miehille että naisille, wc- ja suihkutilat ja toimisto. Yksikön lääkehuone sijaitsee toimiston läheisyydessä. Lääkehuoneessa ja ulko-ovella on tallentava kameravalvonta.

Poistumistiet on varustettu kulunvalvonnalla.

Kiinteistö on kokonaisuudessaan sprinkleröity.

Tilojen käytön periaatteet

Ykköskoti Rantapuisto soveltuu ikääntyneille mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat kuntouttamisen lisäksi intensiivistä hoivaa ja huolenpitoa. Tilat mahdollistavat sekä yhteishoidon toimintaperiaatteiden mukaisen toimimisen, että asukkaiden itsenäisen arjen ja elämänhallinnan taitojen toteuttamisen.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuolto on sisällytetty kodin viikko-ohjelmaan ja se on osa kuntouttavaa arkea. Ykköskoti Rantapuiston hoitajat ohjaavat ja avustavat asukkaita oman pyykkihuollon toteuttamisessa.

Asukkaiden huoneiden ja yhteisten tilojen siivous on ulkoistettu

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

Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Laiterekisterit tullaan siirtämään kiinteistöhallintajärjestelmä Fatmaniin vuoden 2020 aikana. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Ykköskoti Rantapuistossa on päälle tallentava kameravalvonta, automaattinen palohälytysjärjestelmä sekä sprinklerijärjestelmä, sähkölukitus ja kulunvalvonta. Hälytysjärjestelmä testataan 1xkuukaudessa, testauksista vastaa kiinteistöhuolto. Laitteista löytyy laiterekisteri ja käyttöturvallisuusohjeet, jotka ovat tallennettuina yksikön sähköiseen järjestelmään SharePointiin.

Ykköskoti Rantapuiston omana turvallisuusvastaavana toimii lähihoitaja Riitta Haukka, p 050 544 0321.

<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet: Verenpainemittari, kuumemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari. Jokaisessa asukashuoneessa on sähköinen sairaalasänky.</p> <p>Laitteiden huolloista ja kalibroinneista vastaa sairaanhoitaja Elisa Hyvärinen.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Asukkaiden mahdolliset omat apuvälineet huolletaan kunnan apuvälinekeskuksen kautta. Tarvittavasta yhteistyöstä apuvälinekeskuksen kanssa vastaa asukkaan omaohjaaja.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Sairanhoitaja Elisa Hyvärinen, p 050 544 0321.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Ykköskoti Rantapuistossa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.</p> <p>Käyttäjätunnukset ja oikeudet Domacareen luo yksikönjohtaja. Mehiläisen tietojärjestelmään yksikönjohtaja pyytää tunnukset Mehiläisen It-palveluista. Tunnukset poistetaan työsuhteen päätyttyä.</p> <p>Kaikki käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia ja salasanat täytyy muuttaa heti ensimmäisen kirjautumisen yhteydessä sekä päivittää säännöllisin väliajoin.</p> <p>Asukkaan kotikunta toimii rekisterinpitäjänä asiakasdokumenteissa. Hoidon päätyttyä asiakirjat tulostetaan ja lähetetään kuntaan arkistoitavaksi, jonka jälkeen asukastiedot poistetaan Mehiläisen asukastietojärjestelmästä.</p> <p>Mikäli asukastietoja lähetetään sähköpostitse, lähetetään ne salattuna sähköpostina.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?</p> <p>Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsuhteen allekirjoituksen yhteydessä salassapitositoumuksen.</p> <p>Tietoturvapoliittikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja on esimiesten vastuulla huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Tietosuojan noudattaminen ja henkilötietojen käsittely on osa perehdytystä. Työsuhteen alussa työntekijä perehtyy tietosuojan myös Mehiläisen sisäisestä oppimisympäristöstä löytyvässä koulutuspaketissa, joka sisältää tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan, rekisteriselosteet sekä oppimista testaavat väittämätehtävät.</p> <p>Tietoturvapoliittikan rikkomukset käsitellään tietoturvallisuuden ohjausryhmässä.</p> <p>Toimintayksikön vastuuhenkilö on nimetty asiakasrekisteristä vastaavaksi. Tietosuoja asiat sisältyvät myös perehdytykseen, sen lisäksi henkilöstö on käynyt sähköisen tietoturvakoulutuksen.</p> <p>Tietosuojavaikuttaja: Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi</p> <p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Mehiläisen hoivapalveluiden tietosuoja seloste:</p> <p>https://www.mehilainen.fi/rekisteriseloste/hoivapalveluiden-tietosuoja seloste</p> <p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:</p> <p>http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf</p> <p>Ohje salattun sähköpostin käyttöön:</p> <p>https://mehilainen.sharepoint.com/w:/r/sites/tietohallinto/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B5DAE9811-BF41-49C4-A313-994EB71983CA%7D&file=Salatun%20s%C3%A4hk%C3%B6postin%20l%C3%A4hett%C3%A4minen.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1</p>

<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana.</p>
<p>c) Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?</p> <p>Kodin kansiossa omavalvontasuunnitelman liitteenä.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Mehiläinen-konsernin tietosuojavastaavana ja rekisteröityjen yhteyshenkilönä toimii Kim Klemetti, tietosuoja@mehilainen.fi, puhelinvaihe 010 414 0112.</p>

7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen korjaava toimenpide aikatauluineen.</p> <p>Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan. Yksikössä on kulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain. Sen lisäksi tapahtumat, jotka eivät kuulu tavanomaiseen, hyvin sujuvaan, laadukkaaseen toimintaan, kirjataan sähköiseen HaiPro-haittatapahtumaohjelmaan. Ilmoitus tehdään myös virheellisestä menettelytavasta tai asiakasturvallisuuden vaarantavasta läheltä piti –tilanteesta.</p> <p>HaiProt käsitellään 1xviikko työyhteisökokouksessa. HaiPro-ilmoituksista tehdään lisäksi 2xvuodessa koonti ja työyhteisössä käydään keskustelua toimintamallien muutoksista tavoitteena ennaltaehkäistä poikkeamat jatkossa.</p> <p>Kaikkeen palautteisiin / poikkeamiin tavoiteaika reagoimiseen on 1 viikko.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma arkistoidaan seitsemäksi vuodeksi.</p>
--

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

<p>Paikka ja päiväys Laukaassa 2.6.2020</p>
<p>Allekirjoitus ja nimenselvennys</p> <p>Sanna Kankainen Tiimivastaava / luvan vastuuhenkilö Ykköskoti Rantapuisto p 040 481 9542</p>

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

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

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

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

THL (2017): Näkökulmia sosiaalihuollon palveluiden turvallisuuteen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010:
- http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

LIITE 1

Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste
Päivitetty: 22.8.2019

1 REKISTERINPITÄJÄT

Tämä tietosuojaseloste koskee niitä Mehiläinen Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamien hoiva- ja sosiaalipalveluiden asiakkaita, joiden osalta Mehiläinen Oy tai sen tytäryhtiö toimii rekisterinpitäjänä.

Mehiläinen Oy Pohjoinen Hesperiankatu 17 00260 Helsinki Y- tunnus 1927556-5

Mikäli asiakassuhde perustuu kunnan tai kuntayhtymän toimeksiantoon tai hänelle on myönnetty palveluseteli, toimii rekisterinpitäjänä ko. kunta tai kuntayhtymä. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Edellä mainittujen rekistereiden osalta pyydämme olemaan yhteydessä suoraan sijoittavan kunnan sosiaalitoimeen.

2 YHTEYSHENKILÖ REKISTEREITÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Mehiläinen-konsernin tietosuojavastaavana ja rekisteröityjen yhteyshenkilönä toimii Kim Klemetti, tietosuoja@mehilainen.fi, puhelinvaihe 010 414 0112.

3 ASIAKASREKISTERIN KÄYTTÖTARKOITUS JA TIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTE

Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin tai asiakkaan suostumukseen.

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain ja suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Kunnan tai kuntayhtymän ollessa rekisterinpitäjä, säilytetään nämä asiakastiedot erillisenä ja ne luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä arkistoitavaksi.

4 ASIAKASREKISTERIIN TALLENNETUT TIEDOT

Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot.

Asiakkaan nimeämä lähiomainen, alaikäisen asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja sekä mahdolliset muut asiakkaan antamat yhteyshenkilöt- / tahot.

Asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tutkimuksessa ja hoidossa syntyvät tapahtuma- ja terveystiedot sekä esitiedot.

Tiedot palvelun kestosta, palvelun laskutustiedot ja laskutusosoitteet.

Muut hoidon kannalta välttämättömät tiedot, esim. sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, ravitsemusterapeutin, psykologin ym. työtehtävissä laativat tiedot.

Mahdolliset tietojen luovutuksia koskevat tiedot ja luovutusten perusteet.

Asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta toteuttaneen henkilön tiedot.

Lastensuojeluyksiköissä perusopetuksen todistukset ja henkilökohtaiset opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma

Kaikki asiakasrekisteritiedot muodostavat loogisen kokonaisuuden. Asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvan terveydenhuollon ammattihenkilöiden kirjaamat tiedot talletetaan samaan rekisteriin sen osarekisteriksi.

Sähköisen rekisterin lisäksi voidaan ylläpitää osarekisterinä erillisiä paperilla olevia rekistereitä, jotka voivat sisältää mm. tietoja asiakkaan antamista suostumuksista ja kielloista asiakastietojen luovuttamiseen, allekirjoitettuja vuokra- ja palvelusopimuksia, lääkelistan, ulkoilulistan, nestelistan tai muita vastaavia listoja, joilla varmistetaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista.

4.1 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakas, asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja tai lähiomainen.

Hoitohenkilökunta ja terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan saada myös toisilta sosiaalihuollon - tai terveydenhuollon toimintayksiköiltä tai ammattihenkilöiltä esimerkiksi kansallisen terveystietokannan (KANTA) kautta.

4.2 Säilytysaika

Asiakasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa sääntelyä tietojen säilytysajoista.

5 ASIAKASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus.

Asiakastietoja voidaan luovuttaa:

Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella yksilöidyllä suostumuksella.

Nimenomaisen lainsäädännön nojalla.

Kun kyseinen palvelu annetaan kunnan / kuntayhtymän toimeksiantosopimuksella, toimii toimeksiantaja rekisterinpitäjänä.

Tällöin kunta / kuntayhtymä päättää kaikesta tietojen luovutuksesta, myös silloin kun siihen on lakisääteinen perusta.

5.1 Asiakastietojen säännönmukainen luovuttaminen/luovutuksensaajaryhmät

Terveydenhuollon valtakunnallisia rekistereitä ylläpitävälle Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle ja Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle tutkimus-, suunnittelu-, tilastointi- ja valvontatehtäviä varten sekä Fimealle huumausaineseurantaa varten.

Muut mahdolliset luovutuksensaajat:

- Jatkohoitotilanteessa asiakkaan suullisella asiakasasiakirjoihin merkityllä suostumuksella voidaan luovuttaa tietoja asiakkaan yksilöimälle toiselle sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle.
- Asiakkaan tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi tai toteuttamiseksi välttämättömiä tietoja voidaan luovuttaa toiselle suomalaiselle tai ulkomaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle myös ilman potilaan suostumusta, jos potilaalla ei ole mielenterveyshäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä eikä hänellä ole laillista edustajaa, taikka jos suostumusta ei voida saada asiakkaan tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi.
- Kansallinen terveystietokanta (KANTA-arkisto).
- Asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön perusteella voidaan luovuttaa tietoja vakuutusyhtiölle.
- Asiakkaan huoltaja, muu laillinen edustaja sekä asiakkaan lähiomainen, jos asiakas on antanut tähän nimenomaisen yksilöidyn suostumuksensa. Jos alaikäinen asiakas ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on kuitenkin oikeus kieltää terveydentilaansa ja hoitoonsa koskevien tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.
- Lisäksi tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi hoidettavana olevan asiakkaan lähiomaiselle tai muulle hänen läheiselleen voidaan antaa tieto asiakkaasta ja hänen terveydentilastaan, jollei ole syytä olettaa, että asiakas kieltäisi näin menettelemästä.

6 ASIAKASTIETOJEN KÄYTTÖ JA SUOJAAMISEN YLEISET PERIAATTEET

Asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille.

Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.

Vanhat ja mahdollisesti sähköisen asiakastietojärjestelmän ohella syntyvät paperikortistot pidetään lukituissa ja valvotuissa tiloissa.

Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

7 REKISTERÖIDYN OIKEUDET

7.1 Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisteritiedot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyn perusteella. Tiedot antaa toimintayksikön vastuuhenkilö tai hänen määräämä muu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö, joka tekee merkinnän tarkastusoikeuden käyttämisestä asiakasrekisteriin. Tarkastusoikeuden käyttäminen on kerran vuodessa maksutonta.

Kun palvelu perustuu kunnan / kuntayhtymän toimeksiantoon tai sen myöntämään palveluseteliin, myöntää tarkastusoikeuden ko. kunnan / kuntayhtymän viranhaltija kirjallisen pyynnön perusteella.

7.2 Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista

Rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä asiakasrekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen (asiakasrekisterin käyttötarkoitus) kannalta, virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa Mehiläisen vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Tiedon korjaamisen ja käsittelyn rajoittamisen toteuttaminen ja organisointi

- Korjauspyyntö ja käsittelyn rajoittamista koskeva pyyntö tehdään kirjallisesti ja osoitetaan rekisterinpitäjälle tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti, sekä toimitetaan lisäksi aina henkilökohtaisesti toimintayksikköön. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan luotettavalla tavalla.
- Mikäli asiakkaan vaatimus on oikeutettu, korjauksen ja mahdolliset toimenpiteet käsittelyn rajoittamiseksi tekee henkilö, jolla on asiakasrekisteritietojen korjauksen tekoon erityinen oikeus.
- Mahdolliset virheelliset merkinnät yliviivataan tai siirretään tausta-tiedoston siten, että sekä virheellinen että korjattu merkintä on myöhemmin luettavissa. Asiakirjoihin merkitään korjauksen tekijän nimi, virka-asema, korjauksen tekopäivä ja korjauksen peruste.

7.3 Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

7.4 KANTA-arkisto

Mehiläinen on liittynyt KANTA-arkistoon 21.4.2016 terveystietojen osalta. Sen sijaan hoiva- ja sosiaalipalvelun asiakastietoja ei viedä KANTA-arkistoon.

8 YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Mehiläiseen postitse osoitteeseen: Mehiläinen Oy / Asiakasrekisteri, Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki. Mehiläinen voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.