

Ikipihlaja Matinkartanon omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	11
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	29
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	29
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	31
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	31
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	32
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	33
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	33
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	34

1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Ikipihlaja Matinkartano Oy
- Y-tunnus: 2100758-6, SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.21007586.10.0
- Vanha Loukinaistentie 29, 21410 Vanhalinna

1.2 Palveluysikön perustiedot

- Ikipihlaja Matinkartano
- Vanha Loukinaistentie 29, 21410 Vanhalinna, p. 040 940 1447
- palveluvastaava Minttu Tokoi, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, p. 040 940 1444

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Ikipihlaja Matinkartano tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asiakaspaiikkoja on 61; 23 asiakaspaiikkaa päihdekuntoutujille ja 38 asiakaspaiikkaa mielenterveyskuntoutujille, joista 22 paikkaa psykogeriatrasta ympärivuorokautista palveluasumista.

Toiminta-ajatus

Ikipihlaja on Pihlajalinnan tarjoama sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuus ikäihmisille, mukavasti asiakkaan kotona. Sisällöllisesti ikäihmisten palveluita johdetaan terveyttä tukevan ja voimavaralähtöisen ajattelun kautta, jossa lämmin, läheinen ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden, heidän läheistensä ja hoitotyöntekijöiden välillä on keskeisessä asemassa. Ikipihlaja Matinkartano tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista pääasiassa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen, mutta myös muiden hyvinvointialueiden mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Palveluita tarjotaan hyvinvointialueille ostopalveluna, mutta asiakas voi hakeutuapalveluihin myös palvelusetelillä ja itsemaksavana asiakkaana.

Toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille pitkäjänteistä kuntoutusta, elämänlaatua parantava asuinympäristö sekä elämäntarinoihin, elämän ainutkertaisuuteen ja asiakkaan tarpeeseen pohjautuvaa kunnioittavaa hoivaa eli laadukasta ja ammattitaitoista ympärivuorokautista palveluasumista. Tavoitteena on mahdollistaa laadukas, toiminnallinen, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä, sekä mielekäs arki elämän loppuun asti.

Ikipihlajan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (ns. Valvontalakiin) sekä Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2020:29, Päihdehuollon

laatusuosituksiin STM 2002:3 ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämissuosituksiin STM 2007:13.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikipihlaja Matinkartano on sopinut työnsä arvot ja toimintaperiaatteet noudattaen Pihlajalinna-konsernin Ikipihlaja-konseptin arvoja ja tavoitteita. Konsernin arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoista, tietoinen kodin arvoista ja tavoitteista sekä toimii niitä noudattaen.

Eettisyys on laadukkaan sosiaali- ja terveydenhuollon moraalinen ydin. Eettisesti kestävä toiminnan merkitys korostuu arjessa apua kaipaavien, yhteiskunnan reunamilla eläneiden ihmisten kanssa työskennellessä. Ennakkoluulottomasti otamme vastaan arjen haasteet ja etsimme yhdessä asiakkaidemme ja heidän läheistensä kanssa arkeen mielekkyyttä ja aktiivisuutta. Pyrimme tuomaan nykyaikaisen teknologian mukaan niin asiakkaidemme arkeen kuin hoivaankin. Energisyys on työn lähtökohta.

Ikipihlaja Matinkartanon toimintaa ohjaavat yksilöllisyyden ja arvokkuuden kunnioittaminen, kuntouttava työote ja korkea hoidollinen osaaminen. Arvostamme kaikkia asiakkaitamme ihmisinä ja yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toteutamme heidän omasta elämäntarinastaan nousevia tottumuksiaan ja mieltymyksiään mahdollisuuksien rajoissa.

Asiakas itse, sekä hänen läheisensä, on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä. Asiakkaan saapuessa asumaan Ikipihlaja Matinkartanoon, järjestetään hänelle ja hänen läheisilleen yhteinen hoitoneuvottelu, jossa henkilökunta tutustuu asiakkaan elämänhistoriaan, ja asiakas sekä läheiset saavat tilaisuuden tutustua talon toimintaan, ja esittää omia toiveitaan sekä kysymyksiä. Läheisen osallistumiseen kysytään asiakkaan lupa.

Asiakkaiden mieltymykset ja toiveet ruuan suhteen otetaan huomioon. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asiakkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tahtiinsa. Asiakkaat saavat aamuisin nukkua pitkään, jos haluavat, tai päinvastaisesti nousta jo aamun sarastaessa. Välipalaa on mahdollista saada kaikkina vuorokauden aikoina ruokailujen välissä. Asiakkaiden elämäkokemukset, aiemmat harrastukset ja toiveet otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestettäessä.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka tuntee asiakkaan asiat. He viettävät yhdessä aikaa, jolloin asiakkaan kunto huomioiden, on mahdollista lähteä, vaikka taidenäyttelyyn kaupungille, pihalle auringosta nauttimaan tai istua yhdessä lukemassa lehtiä.

Yksilöllisesti suunnitellun kuntouttavan työotteen kautta henkilökunta tukee asiakkaiden aktiivista elämää sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn säilymistä. Tavoitteena on aina asiakkaan itsensä näköinen, tyydytystä tuottava elämä, jossa asiakas kykenee

selviytymään arkielämästään ja tekemään itseään kiinnostavia asioita. Ikipihlaja Matinkartanon moniammatillinen työryhmä arvioi asiakkaan itsensä ja hänen läheistensä kanssa, miten tähän kunkin asiakkaan kohdalla parhaiten päästään. Ikipihlaja Matinkartanossa on mahdollisuus ulkoilla sään ja toimintakyvyn salliessa sisäpihalla sekä yksikön ulkopuolella niin henkilökunnan, vapaaehtoisten ulkoiluttajien kuin läheistenkin kanssa.

Ikipihlaja Matinkartanossa asiakkaiden mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia verkostoja pyritään turvaamaan mahdollistamalla joustavasti läheisten vierailut. Läheisten on mahdollista yöpyä asiakkaan luona ja osallistua Ikipihlaja Matinkartanon arkeen vaikkapa harrastetuokioon osaa ottaen, saunaan tai ulkoillen yhdessä läheisensä kanssa. Hoitotyö on asiakaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja läheisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan moniammatillisesti hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, jossa asiakkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon.

Ikipihlaja Matinkartanossa eletään arkea yhdessä tehden. Asiakkaat voivat osallistua ja harrastaa omien voimavarojensa ja halujensa mukaisesti. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutussuhteet luovat hyvää oloa ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat ansaitsemansa huomion. Ulkopuoliset vierailijat ja esiintyjät tuovat säännöllistä vaihtelua henkilökunnan järjestämään toimintaan.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelma on laadittu 30.4.2025 ja päivitetty 12.8.2025.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Minttu Tokoi. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Ikipihlaja Matinkartanon henkilökunta. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja/palvelupäällikkö Päivi Järvensivu.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vuosittainen päivittäminen kuuluu vuosikelloon. Tällöin omavalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu henkilökunnan osallistavana toimena, viikkopalaverien yhteydessä.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea omavalvontasuunnitelma aina päivityksen jälkeen, vähintään kerran vuodessa. Näistä pyydetään lukukuittaukset. Uusille työntekijöille ja sijaisille esitellään omavalvontasuunnitelma osana perehdytystä ja heillä on lukuvelvollisuus. Jos lukija

ei ymmärrä omavalvontasuunnitelman kohtaa, miten se toteutuu käytännössä, päivitetään omavalvontasuunnitelmaa palautteen mukaan helpommin ymmärrettäväksi ja ohjeistetaan suullisesti.

Ikipihlaja Matinkartanon johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. Kodin vastuuhenkilönä toimii palveluvastaava ja palveluvastaava raportoi palvelupäällikölle. Vastaavat sairaanhoitajat työskentelevät esihenkilöasemassa ja raportoivat palveluvastaavalle.

Laadun seuranta on järjestelmällistä, ja kuuluu osaksi omavalvontaa. Ikipihlajan johto osoittaa omalla toiminnallaan laadunhallinnan olevan osa johtamista ja sen tukevan tavoitteiden saavuttamista. Laatua seurataan ja parannetaan organisaation mittareita käyttäen. Yksikön toiminta ja kehittäminen on suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

Ikipihlajan laatutavoitteet ovat:

- korkea asiakastyytyväisyys ja -turvallisuus
- toiminnan ja ympäristön turvallisuus
- ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen
- hyvä yhteistyö sidosryhmien välillä

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Kodin henkilöstömitoitus on toimiluvan edellyttämällä tasolla. Ikipihlaja Matinkartanolla on käytössä toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ikipihlaja Matinkartanon omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa kodin eteisen ilmoitustauluilla ja Saarni-ryhmäkodin kansliassa perehdytyskansiossa. Sähköinen versio on luettavissa kotisivuilta, O-asemalta (henkilökunta) ja Parasta palvelua -sivustolla palvelun tilaajille. Omavalvontasuunnitelmien aikaisemmat versiot säilyttää palveluvastaava sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelman lisäksi kodin toimintaa ohjaavat lääkehoitosuunnitelma, asiakasturvallisuussuunnitelma, tietoturvasuunnitelma, valmiussuunnitelma, hygieniasuunnitelma, siivoussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asiakkaan palveluntarpeen arvioi hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimen edustaja. Asiakkaan palveluntarpeesta toimitetaan palvelupyyntö kodin palveluvastaavalle, joka arvioi pystyykö koti vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus käydä tutustumassa kotiin ennen asiakaspaikan vastaanottamista.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu-, ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei vaadita omavalvontasuunnitelmaa. Ikipihlaja Matinkartanossa pyritään olla käyttämättä alihankintana tuotettua hoivapalvelua.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kiinteistöhuolto: Turun KK Huolto Oy; *Liinavaatepyykki:* Vistan Pesula; *Apteekkipalvelut:* Liedon Apteekki; *Elintarviketoimitukset:* Rikainen; *Jätehuolto:* Lassila & Tikanoja; *Siivous- ja hygieniatarvikkeet:* Suomen Medituote, Mediq, Pamark; *Hoivasänkyjen huolto:* Intermed Oy; *Työterveyshuolto:* Pihlajalinnan lääkäriasema Turku; *Hoitajakutsujärjestelmä:* Everon.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteellinen tiedonkulku	mahdollinen, merkittävä riski	CHECK-lista tulotietojen vastaanottoon
Äkillinen muutos asiakkaan voinnissa, muutto peruuntuu tai siirtyy	mahdollinen, kohtalainen riski	Kiireellinen palvelutarpeen uudelleen arviointi ja mahdollisen lääketieteellisen hoidon järjestäminen.
Asiakkaan palveluntarve ei kohtaa	mahdollinen, merkittävä riski	Palvelutarpeen arvioinnin yhteiset linjat
Asiakas ei pääse muuttamaan Ikipihlajakotiin	mahdollinen, merkittävä riski	Rekrytointi ulkomailta, kilpailukykyinen työnantaja, opiskelijat ja oppisopimus, työuran pidentäminen

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö

Ikipihlaja Matinkartanon asiakkailla on nimetty sosiaalityöntekijä. Asiakkaan asiakassuunnitelma käydään läpi asiakkaan, tämän omahoitajan, vastaavan sairaanhoitajan, sosiaalityöntekijän ja asukkaan niin halutessa, tämän läheisen, kesken. Asiakassuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Yhteydenpitoa voidaan toteuttaa sekä sähköpostitse, puhelimitse että kirjeitse säännöllisten yhteistyöpalavereiden lisäksi.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyttä seurataan asianmukaisilla mittauksilla ja seurannalla. Päivittäin laaditaan riittävät kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Lääkäri arvioi käynneillään asiakkaan terveydentilaa ja käytössä olevan lääkityksen. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikköön nimetyn lääkärin lisäksi hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Varhan osoittama lääkäri. Lääkäri tekee yksikköön lähikierrot kahden viikon välein. Lääkärinkierroista ja yhteydenpidosta vastaavat pääasiassa sairaanhoitajat. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää yksityisiä terveyspalveluita omakustanteisesti.

Hoitava lääkäri laatii jokaiselle asiakkaalle ennakoivan hoitosuunnitelman. Ennakoiva hoitosuunnitelma käsittää kiireettömän sairaanhoidon järjestämisen ja täten asiakkaan hoitamisen mahdollisimman pitkään Ikipihlaja Matinkartanossa. Ennakoivassa hoitosuunnitelmassa on myös määriteltynä tilanteet, jolloin asiakas lähetetään päivystykseen

arvioitavaksi. Lähes kaikkien asiakkaiden kohdalla pyritään elämänlaadun toteuttamiseen, ei niinkään elämän pitkittämiseen, nämä asiat ovat myös huomioituna ennakoivassa hoitosuunnitelmassa. Vaativan lääkehoidon tukena asiakkaan hoidossa voidaan hyödyntää kotisairaala.

Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti. Henkilökunta pystyy konsultoimaan sairaanhoitajaa työaikojen puitteissa. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa ollaan virka-aikana yhteydessä nimettyyn lääkäriin. Virka-ajan ulkopuolella ollaan yhteydessä Varhan yhteispäivystykseen ja siellä konsultaatiolääkäriin. Asiakkaiden voinnin muutoksista ja edellä mainituista kontakteista annetaan tiedoksianto ryhmäkodin vastaavalle sairaanhoitajalle. Vastaava sairaanhoitaja välittää viestin myös palveluvastaavalle tiedoksi. Tilanteen luonne huomioiden, henkilökunnalla on aina mahdollisuus tavoittaa palveluvastaava. Asiakkaan terveydentilan äkillisesti muuttuessa ollaan aina yhteydessä myös läheisiin heidän toivomallaan tavalla. Asiakkaan läheisiin tehtävä yhteydenotto/heidän toiveensa yhteydenoton suhteen on kirjattuna Hilikka - asiakastietojärjestelmään.

Äkillisten kuolemantapausten kohdalla toimitaan tilanteen mukaisesti riippuen siitä, onko asiakkaan kuolema ollut odotettavissa vai odottamaton. Asiakkaan kuoleman lähestyessä toimitaan asiakkaan hoitotahdon mukaan ja hoitohenkilökunta on tarvittaessa yhteydessä yksikön omaan lääkäriin, asiakkaan oman terveysaseman tai yhteispäivystyksen lääkäriin. Kuoleman kohdatessa toimitaan kodin laatiman ohjeistuksen mukaisesti, joka on kuvattu saattohoitosuunnitelmassa.

Hammashoito

Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaiden hammashuollosta vastaa heidän hyvinvointialueensa hammashuolto. Päivittäisestä hampaiden kunnosta huolehtiminen ja muutoksiin puuttuminen kuuluu hoitohenkilökunnan työnkuvaan. Julkisen hammashuollon lisäksi asiakkailla on oikeus yksityisen hammashuollon palveluihin omakustanteisesti.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:
Minttu Tokoi, palveluvastaava minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, p. 040 940 1444

Ikipihlaja Matinkartanon jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää toimintansa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun tilapäiseen häiriöön, kuten sähkökatkoon. Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin on kuvattu kodin valmiussuunnitelmassa.

Työntekijän sairastuessa työvuoroon hankitaan aina lähtökohtaisesti sijainen. Sijaisuuksissa pyritään käyttämään tuttuja työntekijöitä, jotka on perehdytetty perehdytysohjelman mukaisesti. He tuntevat kodin asiakkaat ja toimintamallit. Sijaiset toimivat aina vakinaisen henkilöstön valvonnan alla eikä työskentele yksin. Sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita voidaan käyttää sijaisuuksissa, kun opiskelija on kirjoilla oppilaitoksessa ja työnantaja on arvioinut opiskelijan osaamisen ja soveltuvuuden työtehtävään. Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty työvuorokohtainen ohjaaja, joka merkitään työvuorolistaan.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Poikkeamat asiakkaan hoidossa	mahdollinen, merkittävä riski	Toiminnan kehittäminen HaiPro-ilmoitusten avulla, ammattitaitoisen henkilökunnan käyttö, perehdytys
Työntekijä ei tiedä toimintatapoja esim. äkillisesti muuttuneessa tilanteessa	mahdollinen, merkittävä riski	Selkeät ja ajanmukaiset toimintaohjeet muuttuvissa tilanteissa, perehdytyksen varmistaminen
Asiakkaan palveluntarve ei kohtaa	mahdollinen, merkittävä riski	Palvelutarpeen arvioinnin yhteiset linjat
Puutteellinen tiedonkulku	mahdollinen, merkittävä riski	Muistutetaan kirjaamisen merkityksestä, HaiPro-ilmoitusten käsittely ja toiminnan kehittäminen niiden pohjalta

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Ikipihlaja Matinkartanon laatupolitiikka ja laadunhallintajärjestelmä noudattavat Pihlajalinnan konsernin strategiaa. Kodin toiminta vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja toiminta on toimilupien ja toimialan vaatimusten mukaista. Kodin johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemuksen, hoidon laadun, henkilöstötyytyväisyyden ja prosessilaadun kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseksi. Ikipihlaja Matinkartano on sitoutunut toiminnan ja laadunhallintajärjestelmän jatkuvaan parantamiseen ja luo edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle. Ikipihlaja Matinkartano täyttää ISO9001:2015-laaturjestelmästandardin vaatimukset.

Ikipihlaja Matinkartanon johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin, joka tehdään Falconyn HSE Liten Työpaikan riskien arviointi ja Vaarojen arviointilomaketta käyttämällä vuosittain. Henkilökunta raportoi päivittäisessä toiminnassa havaitsemistaan riskeistä sähköisten ilmoituskanavien kautta.

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Matinkartanossa on todennäköinen ja riskin toteutumista seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa, asiakkaan tai työntekijän kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen. Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja on sitoutunut ammattitaitonsa kehittämiseen.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Asiakkaiden käytössä on Everon-hälytysrannekejärjestelmä, mikä lisää asiakkaiden turvallisuutta. Fysioterapeutti mittaa ja tilaa asiakkaan luvalla turvalliset sisäkengät. Myös toimintaterapeutti omalla asiantuntijuudellaan minimoi asiakkaiden kaatumisriskiä. Ulko-ovet pidetään lukittuina ja asiakkaat, joilla on alentunut kognitio, ulkoilevat yhdessä hoitajien kanssa. Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden.

Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Asiakkaiden arvotavarat ja rahat kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden käteisvarat ja mahdolliset pankkikortit säilytetään henkilökunnan kansliassa

koodilukituissa kassakaapeissa. Mikäli asiakas ymmärtää taloudellisten asioiden hoitamisesta, mutta ei fyysisesti kykene huolehtimaan niistä, hoitohenkilökunta avustaa asiakasta. Mikäli henkilökunnalla tai asiakkaan läheisillä herää huoli asiakkaan talousasioiden hoitamisesta, tehdään asiakkaasta ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeen arvioimiseksi. Asiakkaan hoitava lääkäri toimittaa Digi- ja väestötietovirastoon lausunnon edunvalvontaa varten.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustilaa ja painehaavaumien syntymistä. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Asiakkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimaan Vireyttä seniorivuosiin – Ikääntyneiden ruokasuositukseen. Ikipihlaja Matinkartanossa noudatetaan Pihlajalinnan kuuden viikon kiertävää ruokalistaa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat

Ikipihlaja Matinkartanon tilat on suunniteltu asiakasryhmiä ja sen toimintaa huomioiden. Tilat ovat yhdessä kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkuu. Yhteisiä tiloja on useita, ryhmäkotien päiväsalit, sauna ja pesutilat. Yhteisiä tiloja saavat kaikki käyttää. Sauna ja pesutilat ovat käytettävissä jokaisen asiakkaan kanssa sovittuna aikana, jolloin tiloissa ei ole muita käyttäjiä. Käytävillä on levähdystä varten tuoleja. Ikipihlaja Matinkartanosta löytyy valmistuskeittiö ja jakelukeittiöt sekä henkilökunnalle tarkoitetut toimisto- ja sosiaalitilat. Kodin ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi, hätäpoistumistiet on merkitty merkkivaloin. Kodissa on koneellinen ilmanvaihto ja lämpötilavaihteluita hallitaan lisäksi ilmalämpöpumppujen avulla.

Asiakkailla on yhden hengen huoneet, joissa oma saniteettitila sekä lisäksi kodissa on yksi pariskunnan huone jaetulla saniteettitilalla. Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä ja asiakkaan palveluntarve huomioiden. Asiakashuoneet on mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja ne ovat ainoastaan asiakaskäytössä. Asiakkaiden läheiset saavat vierailla ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan läheisten on mahdollista yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti. Asiakkaan huone pysyy hänen käytössään, vaikka asiakas olisi pois lomalla tai sairaalassa. Tilat on tarkastettu aluehallintoviraston toimesta 30.8.2023 toimilupamuutoksen yhteydessä.

Ympäristöturvallisuus

Kiinteistön ja ulkoalueiden ylläpidosta ja huollosta vastaa Turun KK-Huolto. Kiinteistöhuolto huolehtii säännöllisistä määräaikaishuolloista sekä kodista ilmoitetuista kiinteistöön ja laitteisiin liittyvistä huoltopyynnöistä. Kiireiset huoltopyynnot tiedotetaan huoltoyhtiölle puhelimitse ja muut Granlund Manager-ohjelman välityksellä.

Hygienia

Yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma. Hygienia kuuluu osaksi kodin perehdytysohjelmaa. Infektoiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteen käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Hygienia-asioissa konsultoidaan tarvittaessa Pihlajalinnan infektioiden torjunnan kehityspäällikkö Marja Tapanaista (marja.tapanainen@pihlajalinna.fi) ja Varhan sairaalapalveluiden aluehygieniahoitajaa Anu Harttio-Nohteria (anu.harttio-nohteri@varha.fi).

Hygieniahoitokäytäntöjen toteutumista seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asiakkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojatarvikkeiden kulutuksella sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla.

Ikipihlaja Matinkartanossa on kodin omat siistijät, jotka huolehtivat siivouksen toteutumisesta ja kodin puhtaanapidosta. Yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen ja yleisen siisteyden ylläpito kuuluvat kaikille. Kodin siivous ja pyykkihuolto on tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Pyykkihuollon osalta liinavaatteet pestään Vistan Pesulassa ja asiakkaiden omat vaatteet sekä henkilökunnan työvaatteet pestään yksikössä. Pyykkihuolto kuuluu pääasiassa siistijöiden työtehtäviin. Kodissa käytettävistä kemikaaleista on jokaisen siivouskomeron kansiossa kemikaaliluettelot ja käyttöturvallisuustiedotteet.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen

Henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Jokainen työntekijä suorittaa Pihlajalinna Akatemiassa tehtävänkuvansa edellyttämät tietoturva- ja tietosuojakoulutukset. Osaamista päivitetään vuosittain. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällön tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työ sopimuksessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisilleen työtään, työsuhdettaan tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työ sopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työ sopimuksen voimassa ollessa sekä sen loputtua. Ikipihlaja Matinkartanossa olevista henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistuvista rekistereistä, kuten henkilötietorekisteri hoitohenkilökunnasta tai asiakasrekisteri, löytyvät rekisteriselosteet. Ikipihlaja Matinkartanon henkilörekisteriseloste on nähtävillä julkisesti eteisten ilmoitustauluilla.

Asiakkaisiin liittyvät tiedot kirjataan mynevan Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Kodin esihenkilö myöntää työntekijälle asiakastietojärjestelmään käyttöoikeudet tarvittavilla laajuuksilla. Käyttöoikeus on voimassa vain työsuhteen voimassaolon ajan. Hoitosuhteen alkaessa asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakassuostumus, jossa asiakas määrittää kenelle hänen tietojensa voidaan luovuttaa. Asiakkaalla on oikeus osallistua häntä koskevien kirjausten tekemiseen asiakastietojärjestelmään ja hänellä on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset. Asiakastietojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja asiakirjapyynnöt osoitetaan

hyvinvointialueelle. Asiakkaan hoitosuhteen päättyessä asiakkaan hoitoon liittyvät asiakirjat toimitetaan Varhalle Rasion sairaalaan arkistoitavaksi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Konsernin tietosuojavastaava: Irene Ojala puh: 044 786 5302, irene.ojala@pihlajalinna.fi

Ikipihlaja Matinkartanon tietosuojavastaava: Minttu Tokoi, puh: 040 940 1444, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavan yhteystiedot:

Minttu Tokoi, puh: 040 940 1444, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pihlajalinna-konsernin julkinen tietoturvasuunnitelma on laadittu 27.12.2023 ja päivitetty 24.5.2024. Henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet löytyvät Pihlajalinna Intrasta.

Henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja tietoturvaan työsuhteensa alussa. Työntekijän havaitessa tietoturvaloukkauksen, työntekijä tekee tietoturvapoikkeaman Pihlajalinnan Toimintakirjastossa, joka menee tiedoksi konsernin tietosuojavastaavalle ja sitä kautta palveluvastaavalle. Tietosuojavastaava ja palveluvastaava ryhtyvät tarvittaviin toimiin tilanteen edellyttämällä tavalla.

Teknologiset ratkaisut

Ikipihlaja Matinkartanon asiakkailla on Everon-hoitajakutsurannekkeet. Järjestelmä hälyttää asiakkaan ryhmäkodin puhelimiin. Hälytysjärjestelmän käytön ohjaamisesta ja toimintavalmiudesta vastaa palveluvastaava. Asiakkaiden käytössä olevien hoitajakutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisillä testauksilla kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Palveluvastaava Minttu Tokoi, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, p. 040 940 1444.

Ikipihlaja Matinkartanon lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallennus tapahtuu palveluvastaavan huoneessa olevaan keskusyksikköön. Kameravalvonnan rekisteriseloste on nähtävillä eteisen ilmoitustaululla. Ryhmäkotien yhteisissä tiloissa on lisäksi kamerat, jotka lisäävät yöaikaan asiakasturvallisuutta. Asiakastilojen kamerat eivät ole tallentavia.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimpiä infektioita asiakkailla ovat erilaiset ylähengitystieinfektiot. Infektioita torjutaan hyvällä käsihygienialla ja hoitokäytännöillä, käsihuuhdekulutuksen seurannalla, asiakkaiden influenssarokotuksilla ja mikrobilääkkeiden asianmukaisella käytöllä. Käsihuhteita on aina saatavilla asiakas- ja henkilökunnan tiloissa. Asiakastiloissa käytetään asiakkaiden

turvallisuuden vuoksi alkoholitonta käsihuuhdetta. Asiakkaat liikkuvat rajoituksetta kodissa ja tapaavat toisiaan, jolloin epidemian mahdollisuus on aina todellinen. Mikäli kodissa esiintyy kaksi tai useampi samaa infektiota asiakkailla, voidaan katsoa kodin olevan epidemiatilanteessa. Epidemiatilanteessa toimitaan hygieniasuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Hoitoon liittyvien infektioiden esiintymistä seuraavat kodin vastaavat sairaanhoitajat. Hoitoon liittyvä infektio tunnistetaan yhdistämällä oireet, ajallinen yhteys hoitoon ja mahdolliset laboratoriotulokset.

Ikipihlaja Matinkartanon henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48§ tarkoittamaa rokotesuojaa asiakkaiden suojaamiseksi koko työsuhteen ajan. Uusilta työntekijöiltä pyydetään tartuntatautilain 55§ mukainen selvitys lisäksi tuberkuloosin varalta. Kodin hygieniavastaava toimii hyvinvointialueen infektioiden torjuntayhdyshenkilönä, joka osallistuu seudullisiin hygieniayhdyshenkilökoulutustilaisuuksiin ja -tapaamisiin tuoden ajantasaisen tiedon yksikön käyttöön.

Ikipihlaja Matinkartanon hygieniavastaava: Antti Lavi, antti.lavi@pihlajalinna.fi
 Pihlajalinnan infektioiden torjunnan kehityspäällikkö: Marja Tapanainen, marja.tapanainen@pihlajalinna.fi
 Varhan sairaalapalveluiden aluehygieniahoitaja: Anu Harttio-Nohteri, anu.harttio-nohteri@varha.fi

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Ikipihlaja Matinkartanon lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito – opasta. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 26.5.2024 ja se päivitetään aina keväisin. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastaavat sairaanhoitajat Sonja Koivu, sonja.koivu@pihlajalinna.fi p. 0405937034, Pirita Lehtonen pirita.lehtonen@pihlajalinna.fi p. 0409402341 ja Kaisa Lehtoranta kaisa.lehtoranta@pihlajalinna.fi p. 0406840368.

Lääkehoitosuunnitelma on osa hoitohenkilöstön perehdytystä. Turvallinen lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain aina päivityksen yhteydessä ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan.

Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ja nimikesuojatut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Koko lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on käynyt lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt LOVE-koulutukset ja antanut tarvittavat osaamisen näytöt. Lääkehoidossa ilmenneestä poikkeamasta tehdään Haipro-ilmoitus. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja

lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa LT, geriatrian ja yleislääketieteen erikoislääkäri Sanna Maula / Pihlajalinna Terveys Oy.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Ikipihlaja Matinkartanon lääkinällisiä laitteita ovat esimerkiksi hoivasängyt, henkilönostimet ja verenpainemittarit. Lääkinnällisistä laitteista on seurantajärjestelmä Intermedin internet-sivuilla. Järjestelmän ajantasaisuudesta huolehtivat kodin terapeutit, vastaavat sairaanhoitajat sekä palveluvastaava. Asiakkaiden tarvittavat apuvälineet tilataan oman terveysasemansa apuvälinelainaamosta. Jollain asiakkailla voi olla myös itse hankittuja apuvälineitä. Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta sekä apuvälinesopimuksista vastaa ensisijaisesti fysioterapeutti. Fysioterapeutti kouluttaa henkilökunnan apuvälineiden ja asiakkaan hoidossa käytettävien laitteiden käyttöön. Saatu koulutus kirjataan HR-järjestelmään työntekijän tietoihin sähköiseen laitepassiin.

Kodissa on sähköiset hoivasängyt, joiden vuosihuollosta on sopimus Intermedin kanssa. Terveystenhuollon laitteista mm. verenpainemittarit ovat kotiin hankittuja automaattimittareita, jotka uusitaan kahden vuoden välein. Asiakkaat saavat oman terveyskeskuksensa diabeteshoitajan kautta henkilökohtaiset verensokerimittarit. Mittarit uusitaan kahden vuoden välein. Lisäksi Ikipihlaja Setälänpihassa on pika-CRP-laite, johon jokainen lähi- ja sairaanhoitaja saa laiteperehdytyksen. Laitteelle tehdään Labqualityn laaduntarkkailukierros 4 kk välein, josta vastaa Ikipihlaja Setälänpihan vastaava sairaanhoitaja.

Tarvittaessa henkilökunta tekee terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeista vaaratilanneilmoituksen yhdessä palveluvastaavan kanssa verkossa: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista sekä lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa palveluvastaava Minttu Tokoi, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Virhe lääkehoidossa	Todennäköinen, merkittävä	Ammattitaitoinen henkilökunta, rauhallinen työympäristö
Huono hygieniataso	Mahdollinen, kohtalainen	Ammattitaitoinen henkilökunta, riittävät resurssit
Infektioiden leviäminen	Mahdollinen, merkittävä	Hyvä käsihygienia, aseptiikka
Ulkopuolinen uhka	Mahdollinen, merkittävä	Lukitut ulko-ovet, hälytysjärjestelmä, ammattitaitoinen henkilökunta
Puhtaanapidon kemikaalit	Mahdollinen, merkittävä	Suojavarusteet, ohjeistukset, kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet
Asiakkaan tapaturma	Todennäköinen, merkittävä	Esteettömyys, riittävät apuvälineet, hyvät jalkineet
Puutteellinen kirjaaminen, tiedonkulku	Todennäköinen, merkittävä	Ammattitaitoinen henkilökunta, raportointi, ohjeistukset
Palovaroitinjärjestelmän toimimattomuus	Mahdollinen, merkittävä	Määräaikaistarkastus, kuukausitestaus

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Hoitajaresurssi

Ikipihlaja Matinkartano on ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on aluehallintoviraston myöntämän toimiluvan mukainen. Henkilöstömitoitus on psykiatriasiakkailla vähintään 0,7 hoitajaa asukasta kohden ja päihde- ja mielenterveyskuntoutujilla 0,5 hoitajaa asukasta kohden. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu vastaavista sairaanhoitajista, sairaanhoitajista, fysioterapeutista, toimintaterapeutista, sosionomista, lähihoitajista ja alan opiskelijoista. Mitoitukseen ei lasketa hallinnollisissa tehtävissä toimivaa palveluvastaavaa eikä siisteys- ja keittiöhenkilökuntaa. Mitoitukseen ei lasketa myöskään kiinteistöhuoltoon osallistuvia henkilöitä. Ikipihlaja Matinkartano vastaanottaa mielellään hoitoalan opiskelijoita työssäoppimis- ja harjoittelujaksoille.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta taroituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous- ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilöstön työhyvinvoinnin tukemiseksi työnantaja kustantaa vuosittain ePassin liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointiedun työntekijöille. Työterveyshuolto on vahvana

tukena henkilöstön jaksamisen varmistamisessa. Hoitohenkilökunnan työnohjaus järjestetään ryhmätyönohjauksena.

Ikipihlaja Matinkartanossa yksikön vastuuhenkilönä ja henkilöstön esihenkilönä toimii palveluvastaava. Palveluvastaava tekee hallinnollista työtä vuosikellon mukaisesti. Vastaavilla sairaanhoitajilla on lääkehoidollinen vastuu ja he vastaavat lääkäriyhteistyöstä. Sairaanhoitajat keskittyvät lääkärin kierron asioihin, lääkemääräysten ja muutoksien toteuttamiseen ja hoitoneuvotteluihin. Palveluvastaavalla ja vastaavilla sairaanhoitajilla on hoitotyön kehittämisen vastuu yhdessä.

Tuki- ja avustavissa eli välillisen työn tehtävissä työskentelevän henkilöstön määrä on laskettu tarpeen mukaisesti. Ikipihlaja Matinkartanossa työskentelee siistijöitä ja keittäjiä, jotka vastaavat siivous- ja ruokahuollosta. Välillisen työn osuus on 0,1. Hoitohenkilökunnan välillistä työtä pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kodin palveluvastaava, palvelupäällikkö ja resurssisuunnittelija rekrytoivat lähi- ja sairaanhoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri JulkiTerhikistä, rikosrekisteriote sekä henkilöllisyys. Lähihoitajalta edellytetään rekisteröitymistä sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin.

Ikipihlaja Matinkartanon rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet.

Vieraskielisen henkilökunnan kohdalla työntekijän kielitaito arvioidaan jo hoitoalan koulutusta suoritettaessa. Kielitaitoa arvioidaan työntekijän suullisen ja kirjallisen taidon perusteella asiakastyötä tehdessä sekä kirjatessa tietoja asiakastietojärjestelmään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Ikipihlaja Matinkartanossa on käytössä Pihlajalinna perehdytysohjelma, joka sisältää perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Perehdytyksestä vastaa palveluvastaava yhteistyössä vastaavien sairaanhoitajien kanssa.

Ikipihlaja Matinkartano on koulutusmyönteinen työnantaja ja mahdollistaa työntekijöilleen viisi koulutuspäivää vuodessa. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma ja sen täytäntöönpanoa seurataan. Suunnitelma laaditaan kehityskeskustelujen pohjalta. Kukin työntekijä täyttää itse hakemuksen koulutukseen. Ikipihlaja Matinkartano tekee yhteistyötä koulutusten osalta mm.

Turun AKK:n, Liedon Novidan ja Varsinais-Suomen Muistiyhdistyksen kanssa. Lisäksi Pihlajalinna tarjoaa omia koulutuksiaan Pihlajalinna Akatemia-koulutusympäristössä.

Opiskelijat

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (sairaanhoitaja, fysioterapeutti, toiminterapeutti) voi toimia tehtävässä sijaisena sen jälkeen, kun on suorittanut hyväksytysti 2/3 (140 op) kyseisen koulutuksen opinnoistaan. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita voidaan käyttää sijaisuuksissa, kun opiskelija on kirjoilla oppilaitoksessa. Työnantaja arvioi opiskelijan siihenastisen koulutuksen, osaamisen ja ammattitaidon sekä niiden soveltuvuuden työtehtävään. Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty työvuorokohtainen ohjaaja, joka merkitään työvuorolistaan. Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun esihenkilö on varmistanut opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia tehtäväkuvauksen mukaisissa tehtävissä (55 op pakollisista ammatillisista opinnoista olisi hyvä olla suoritettuina). Lähihoitajaopiskelija ei saa itsenäisesti osallistua lääkehoidon toteutukseen. Työnantaja päättää, mitä tehtäviä opiskelija voi lähihoitajan sijaisena tehdä. Kun arvio on tehty, työnantajalla on vastuu siitä, että opiskelijan osaaminen on riittävä tehtävään. Nimikesuojatun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voivat toimia muutkin kuin kyseiseen ammattiin opiskelevat henkilöt. Työnantaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä.

Sairaanhoitajaopiskelija voi toimia myös nimikesuojatun ammattihenkilön (lähihoitaja) sijaisena, mikäli työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi ja opiskelija on suorittanut 40–60 op opinnoistaan. Sairaanhoitajaopiskelija ei voi käyttää lähihoitajan nimikettä.

Henkilöstön osaaminen ja riskienhallinta

Henkilöstön osaamista arvioidaan heti perehdytyksen alusta alkaen. Mikäli työntekijä alisuoriutuu, puututaan tilanteeseen ripeästi. Hyvä keskusteluyhteys ja säännöllinen palautteen antaminen tukevat suorituksen johtamista myös tilanteessa, jossa työntekijä alisuoriutuu. Alisuoriutumiseen puuttuminen edellyttää, että tehtäväkuva ja tavoitteet ovat selkeät ja työntekijän tiedossa. Esihenkilön tulee käydä tehtäväkuva ja tavoitteet johdettaviensa kanssa läpi heti työsuhteen aluksi sekä myös työsuhteen aikana.

Esihenkilö on läsnä kodin arjessa ja henkilökunnalla on mahdollisuus antaa palautetta suoraan esihenkilölle tai työyhteisön viikkopalavereissa. Lisäksi henkilökunta saa Pihliksen Pulssikyselyn muutaman kerran vuodessa, jolla kartoitetaan työntekijän kokemusta.

Henkilökunnan työturvallisuus

Ikkipihlaja Matinkartanossa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijän työhyvinvointia tuetaan työnantajan laatimalla Päihteidenvastaisella ohjelmalla, Työkyvyn hallinnan mallilla, Toimintaohjeilla traumaattisissa tapahtumissa sekä väkivallan uhkatilanteissa ja Epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla. Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan työpaikan

savuttomuudella, laajoilla työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamalla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla, työnohjauksella sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyillä.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan työaikaergonomiaan pyrkien kuuden viikon jaksoissa sekä työntekijöiden toiveet huomioiden. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tärkeitä tiedonkulun keinoja ovat viikko- ja kuukausipalaverit sekä vuororaportit. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Työturvallisuuden osaamisen varmistamiseksi on turvallisuuskansio, joka sisältää palo- ja pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja valmiussuunnitelman sekä toimintaohjeita mm. väkivalta- ja uhkatilanteiden ja tulipalon varalle.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstömitoitus	Mahdollinen, merkittävä	Aktiivisen välittämisen malli, ennakointi, riittävä sijaislista
Ammattitaito ja perehdytys	Mahdollinen, merkittävä	Suunnitelmallinen perehdytys, ammattitaidon varmistaminen, työparityöskentely
Työtyytyväisyys	Mahdollinen, kohtalainen	Selkeä tehtäväkuva, työsuhde-edut, ergonominen työvuorosuunnittelu
Työn fyysinen ja henkinen kuormitus	Todennäköinen, merkittävä	Työnohjaus, aktiivisen välittämisen malli, riittävät resurssit

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Ikipihlaja Matinkartanossa työskennellään yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti asiakkaan omat voimavarat huomioiden sekä toimintakykyä ylläpitävää työtettä käyttäen. Asiakkaan psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia edistetään kodin yhteisöllisillä toimintahetkillä, harrastuksilla, hartaushetkillä, ulkoiluilla sekä ulkopuolisilla

vierailijoilla ja esityksillä. Ikkipihlaja Matinkartanossa virikkeellistä arkea tarjoamalla pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia hyödyntäen asiakkaiden omaa elämänhistoriaa, vaikkapa jos asiakas on pitänyt ulkoilusta, mahdollistetaan se myös Ikkipihlaja Matinkartanossa.

Kodin sosionomi, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti ovat avainhenkilöt asiakkaan liikunta- ja harrastustoiminnan toteutumisen mahdollistamisessa. He arvioivat asiakkaan kanssa asiakkaan voimavarat ja osallistuvat hoitosuunnitelman tekoon omalta osaltaan. Terapeutit ja sosionomi yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa toteuttavat kuntouttavalla työotteella, voimavaroja ylläpitävää toimintaa kuten esimerkiksi tuolijumppaa. Asiakkaita kannustetaan päihteettömyyteen ja heille tarjotaan mahdollisuus osallistua erilaisiin vertaistukiryhmiin. Ikkipihlaja Matinkartanossa kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävä toiminta Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja toimintakykyä seurataan kirjausten kautta.

Asiakkaiden hoitosuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Omahoitaja arvioi yhdessä asiakkaan, läheisten ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaiden hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään sopimalla hoitopalaveri yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa.

Ravitsemus

Ikkipihlaja Matinkartanolla on oma valmistuskeittiö yhdessä Ikkipihlaja Setälänpihan kanssa. Kaikki ateriat valmistetaan paikan päällä, Pihlajalinnan kiertävän ruokalistan mukaan. Asiakkaiden ravitsemusta voidaan muuttaa yksilöllisten tarpeiden ja tottumusten mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Ruokailuajat ovat seuraavat: aamupala klo 8, lounas on tarjolla klo 11.30 aikaan, päiväkahvi klo 14, päivällinen tarjoillaan klo 16.30 ja iltapalaa on tarjolla klo 19 alkaen. Yöhoitajat tarjoilevat lisäksi yöpalaa ja tällä turvataan, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia.

Asiakkaita kannustetaan ruokailemaan yhteisissä tiloissa. Asiakkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA-testillä), painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla tai laboratoriokoetuloksilla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asiakaspalautteen avulla. Keittiöön on laadittu omavalvontasuunnitelma erikseen.

Hoitosuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja, jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoitosuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea

työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asiakkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, läheisten, omahoitajan sekä asiakkaan hyvinvointialueen edustajan kanssa. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarpeen mukaan kahden hoitajan yhteistyönä. Asiakkaan omahoitaja vastaa hoitosuunnitelman säännöllisestä päivittämisestä. Vastaavat sairaanhoitajat valvovat nimetyn ryhmäkotinsa osalta hoitosuunnitelmien ajantasaisuudesta ja niiden toteutumisesta päivittäisessä toiminnassa.

Sairaanhoitaja ja omahoitaja osallistuvat verkostopalavereihin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palavereissa, ryhmäkotien osastovarteissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asiakkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä. Vastaavat sairaanhoitajat ja omahoitaja tarkistavat hoitosuunnitelmia säännöllisesti ja palveluvastaava velvoittaa omahoitajat päivittämään suunnitelmaa vähintään 6kk välein.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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.

Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämään liittyvissä asioissa.

Päivittäiset toiminnot suunnitellaan asiakkaan näköisiksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Tämä näkyy esimerkiksi pukeutumisessa, leporytmissä, ruokailuissa jne. Pukeutumisessa otetaan huomioon asiakkaan tottumukset ja eletty elämä. Mikäli asiakkaan valinta on kravatti ja suorat housut, painaa tämä enemmän kuin hoitajan valinta. Toisaalta asiakas voi nauttia aamupalaa yövaatteissa ja aamutakissa, mikäli hän näin haluaa. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen. Asiakkaan oma huone antaa myös mahdollisuuden kunnioittaa asiakkaan omia toiveita leporytmin suhteen. Nukkua voi pitkään, tai nousta varhain, ilman huonetoverin häiriintymistä.

Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Omahoitajuus ja asiakkaan elämänhistorian tuntemus mahdollistavat asiakkaiden omannäköisen elämän Ikipihlaja Matinkartanossa entistä paremmin. Asiakas itse, sekä mahdollisesti hänen läheisensä,

on asiakkaan oman elämänsä paras ja ainut asiantuntija. Siksi hänen äänensä näkyy läpi arjen. Tämä on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan ja hoitavan lääkärin kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakasasiakirjoihin. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Rajoittamista voidaan käyttää vain painavasta ja perustellusta syystä annettaessa sosiaalihuollon palveluja henkilölle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia tai, kun tavoitteena on asiakkaiden välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen.

Ikipihlaja Matinkartanossa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimista keskustellaan aina asiakkaan kanssa. Kirjallisen päätöksen rajoittamistoimen käytöstä tekee hoitava lääkäri. Rajoittamistoimien toteuttamisen periaatteena on aina valita lievin mahdollinen keino. Toimien vaikutuksia, sekä myönteisiä että haitallisia, arvioidaan säännöllisesti ja arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimien käytöstä luovutaan välittömästi niiden tarpeen loputtua. Rajoitteita ovat muun muassa ulko-ovien lukossa pitäminen asiakasturvallisuuden vuoksi (muistisairaat); sängyn laidan ylhäällä pitäminen, jos se on asiakkaan turvallisuuden kannalta tarpeen; ja pyörätuolissa haaravyön käyttö, jos se on turvallisuuden kannalta tarpeen esimerkiksi estämään lattialle valumista. Geriatriassa tuolissa haaravyön käytön perusteena voi olla vain lattialle luisumisen ehkäisy. Hygieniahaalaria voidaan käyttää asiakkaan oman edun vuoksi lääkärin päätöksellä. Kaikkien rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuus arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein asiakasta hoitavan lääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kodin vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Kodissa

kiinnitetään ilman muistutustakin huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Henkilökunta on tietoinen Valvontalain 741/2023 29§:n sosiaalihuollon mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, ja ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät perehdytyskansiosta, omavalvontasuunnitelmasta, eteisen ilmoitustaululta ja O-verkkoasemalla. Lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilökunnan palaverissa säännöllisesti.

Lain mukaan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa, jos havaitsee, ettei asiakkaan etu toteudu tai asiakasturvallisuus vaarantuu. Työntekijälle ei koidu seurauksia työnantajan taholta ilmoituksen johdosta. Ilmoitus pitää tehdä esimerkiksi seuraavissa tapauksissa:

- ✓ Asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta
- ✓ Asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pystytä (sosiaalitakuu).
- ✓ Työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.
- ✓ Pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan minimoida pakon ja rajoitteiden käyttöä. Ilmoituksen voi tehdä palveluvastaavalle tai konsernin epäkohtailmoituksen tekoon perustettuun ohjelmaan Pihlajalinna Intrassa. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palveluvastaava (tarvittaessa ylempi johto osallistuu) selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Ilmoituksen tehneelle työntekijälle kerrotaan, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta ryhdytään. Palveluvastaava lisää työntekijän ilmoitukseen tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan, sekä toimittaa täytetyn ilmoituksen hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, palveluvastaava kuulee asiakasta ja/tai läheistä tilanteesta, jonka jälkeen hän kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteen mukaan suunnitellaan jatkotoimenpiteet asukkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä kohtelu toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen.

Asiakasta ja läheistä ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön eteisen ilmoitustaululta. Tarvittaessa järjestetään yhteinen palaveri myös palvelupäällikön sekä hyvinvointialueen edustajan kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Säännöllisesti kerättävä palaute on tärkeää Ikipihlaja Matinkartanon toiminnan laadun kehittämiseksi. Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta (päivittäinen palaute päivän kulun yhteydessä) ja läheisiltä. Kerran kuukaudessa järjestetään asiakasraati, johon myös läheisillä on mahdollisuus osallistua. Asiakasraadissa asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautekanavia ovat asiakasraadit, paperiset palautelomakkeet kodissa, sähköinen palautelinkki ja läheistyytyväisyyskysely. Puhelimitse ja sähköpostitse saadut palautteet kirjataan lomakepohjaan. Yksikkö on palautemyönteinen. Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan sekä suullisen että kirjallisen palautteen antamiseen. Palautetta voi antaa palveluvastaavalle minttu.tokoi@pihlajalinna.fi tai palvelupäällikölle paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi. Vuosittain järjestetään lisäksi asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt. Tilaajien palautetta vastaanotetaan yhteistyön yhteydessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteiden käsittelijänä toimii palveluvastaava, tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös ylempi johto. Palautteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan tarvittaessa. Esiin nouseviin kehittämisideoihin tartutaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Asiakaspalaute välitetään henkilöstölle syylistämättä palaverissa, jolloin henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, että toiminnan laatua edistetään ja palveluntarpeeseen vastataan paremmin. Nousevat kehittämis ehdotukset viedään johdon harkittaviksi. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien henkilökunnan jäsenten luettavissa palaverimuistioissa. Yksikköön tulleet palautteet tilastoidaan kuukausittain ja niistä tehdään yhteenveto neljännesvuosittain palvelupäällikkö Päivi Järvensivulle.

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa:

palveluvastaava Minttu Tokoi, palveluvastaava, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, p. 040 940 1444

Alueen asiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaalivastaavien yhteystiedot:

Asiavastaavien palvelunumero 02 313 2399

Sähköposti (ei henkilötietoja tai muuta salassa pidettävää):

potilasasiavastaava@varha.fi

sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Tietoturvallinen sähköinen viestintä www.suomi.fi/viestit:

vastaanottaja: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

palvelu: Potilasasiavastaava tai Sosiaaliasiavastaava

Postiosoite: Varsinais-Suomen hyvinvointialue, PL 52, 20521 Turku

Henkilökohtaiset tapaamiset erikseen sovitusti:

Turun Monitori, Aurakatu 8 Turku, tiistaisin ja torstaisin ajanvarauksella

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, puh: 029 505 3000, Kuluttajaneuvonta – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi).

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiasta juridisen arvion sekä toimintaohjeita. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet. Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiavastaavan ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot:

palveluvastaava Minttu Tokoi, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, puh: 040 940 1444,

palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi, puh: 050 451 5210

Ikipihlaja Matinkartanon toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine. Kodin toimintaa koskevat viralliset kantelut ohjautuvat hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden johtajalle. Hän pyytää toimintayksikön vastinetta valitukseen liittyen. Kodin toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta. Muistutukseen pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

Muistutus käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä mieltien, mitkä tekijät vaikuttivat muistutuksen aiheutumiseen ja miten vastaava tilanne voidaan jatkossa välttää. Toimenpiteelle nimetään vastuuhenkilö ja tilannetta arvioidaan uuden toimintatavan otettua käytäntöön, jotta voidaan todeta, onko toimintatavan muutoksilla saatu aikaan positiivinen muutos toimintaan.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan arvotavaroiden ja rahallisen omaisuuden häviäminen	Mahdollinen, merkittävä	Asiakkaiden arvotavarat ja rahallinen omaisuus säilytetään lukollisessa kassakaapissa. Kassakaapin koodi on tiedossa vain vakituksella henkilökunnalla, jotka tarvitsevat sitä työssään. Tiedot omaisuudesta on kirjattu Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Käteisvarat tarkistetaan säännöllisesti.
Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittäminen ja suunnitelman toteutumatta jättäminen	Mahdollinen, merkittävä	Hoitohenkilökunnalla on kirjaamisvelvoite. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarpeen mukaan omahoitajan toimesta. Vastaavat sairaanhoitajat seuraavat päivitysten toteutumista.
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka	Mahdollinen, merkittävä	Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Käytössä on toimintamalli asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai uhasta. Asiakasta ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.
Rajoitustoimenpiteiden käyttö	Mahdollinen, merkittävä	Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuus arvioidaan vähintään 3 kuukauden välein asiakkaan omalääkärin kanssa. Rajoitustoimen käytöstä luovutaan välittömästi tarpeen loputtua.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistetaan ja edistetään riskien sekä haittatapahtumien ennakkoinnilla ja huomioinnilla kaikilla tasoilla. HaiPro-turvallisuusilmoitusten avulla kehitämme palveluidemme asiakasturvallisuutta. Tavoitteena on ennaltaehkäistä läheltä piti- tai vaaratapahtuman toistuminen, kehittää toimintaa ja varmistaa hoidon korkea laatu ja asiakasturvallisuus. HaiPro-ilmoitus tehdään tilanteessa, jossa asiakasturvallisuus on vaarantunut tai sen vaarantuminen on ollut lähellä. Muissa tilanteissa, kuten tietoturvapoikkeamissa tai muissa palautteissa, käytetään Pihlajalinna Intran tietoturvapoikkeama- tai palautelomaketta ja työturvallisuuspoikkeamissa ilmoitus tehdään Falconyn HSE-Lite-ohjelmassa. Henkilökunnan tekemät HaiPro-ilmoitukset ovat tärkeä osa Pihlajalinnan omavalvontaa.

Asiakailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää kodin toiminnan laadun kehittämiseksi. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi, raportointi ja keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi

Kun työntekijä havaitsee haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen, hän kirjaa poikkeamailmoituksen edellä mainitun ohjeen mukaisesti. Ilmoitus siirtyy sähköpostitse vastaavan sairaanhoitajan käsittelyyn. Vastaava sairaanhoitaja analysoi ja käsittelee ilmoituksen; määrittelee korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden toteuttajat sekä aikarajan korjaaville toimenpiteille. Tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja ottaa ilmoituksen käsittelyyn palveluvastaavan, ylemmän johdon tai muita tahoja mukaan. Esihenkilöiden vastuulla on saadun tiedon hyödyntäminen kehitystyössä.

Kun asiakas tai tämän läheinen havaitsee haattatapahtuman tai läheltä piti-tilanteen, hoitaja tekee haattatapahtumailmoituksen, joka tulee vastaavalle sairaanhoitajalle tiedoksi ja asia käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa viimeistään seuraavassa kuukausipalaverissa tai aiemmin, tapahtuman kiireellisyys huomioiden. Asiakkaan läheisiin ollaan herkästi puhelinyhteydessä, mikäli asiakasta kohtaa vaaratapahtuma. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen läheisten kanssa, jossa käsitellään vaaratilanne. Mikäli läheinen haluaa, voidaan tapaamiseen kutsua hyvinvointialueen yhteistyökumppani mukaan.

Ilmoitukset raportoidaan henkilökunnalle osastovarteissa ja kuukausittain kuukausipalaverissa, josta tehdään muistio. Muistio jaetaan tiedoksiantona sähköpostitse kaikille työntekijöille. Palaverissa henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, ettei haattatapahtumaa tai läheltä piti-tilanne enää toistuisi ja turvallisuushavainto saadaan korjattua. Ilmoitukset käsitellään syyllistämättä. Kodissa kannustetaan ilmoituksien tekoon. Vuosittain henkilökunnan kanssa arvioidaan kodin riskit Falconyn HSE Lite-ohjelmassa ja toimitaan niin kuin edellä.

Korjaavat toimenpiteet

Tarvittavat korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi ja niihin liittyvistä vastuuhenkilöistä sovitaan kuukausipalaverin yhteydessä. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaa koskeviin toimintaohjeisiin. Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverien yhteydessä. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Ihmisten virheiden mahdollisuus on myös aina voimassa.

Riskien hallinnan lomakkeita käytetään apuna ja lomakkeeseen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haattatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi hänen ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa.

Yksikössä tulee reagoida esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haattatapahtumiin välittömästi. Näistä kirjataan edellä mainitulla tavalla heti kun mahdollista. Palveluvastaava reagoi saamaansa ilmoitukseen välittömästi ja ottaa asian käsittelyyn vakavuudesta riippuen heti, viikko- tai kuukausipalaverissa. Esille tulleista laatupoikkeamista, läheltä piti -tilanteista ja haattatapahtumista tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäiseväksi. Tilanteesta ja poikkeamasta riippuen, asia käsitellään ikipihlajien johtoryhmässä. Poikkeamista ilmoitetaan palveluvastaavan lisäksi tarvittaville tahoille, esim. päivystykseen, jos poikkeama koskee lääkehoitoa.

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle viikkopalaverien yhteydessä ja sähköpostitse palaverimuistion muodossa. Lisäksi muuttuneet työohjeet lisätään verkkokansioon O-asemalle ja lisätään perehdytysohjelmaan. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Asiakasturvallisuuden vaaratapahtuma on tilanne tai olosuhde, joka olisi voinut johtaa tai johti tarpeettomaan haittaan asiakkaalle. Vaaratapahtuman vaikutukset eivät välttämättä ulotu asiakkaaseen, mutta tilanteessa oli mahdollisuus hoidosta aiheutuvalle haitalle. Tällöin puhutaan myös läheltä piti-tilanteesta. Jos tapahtuma vaikutti asiakkaaseen, on kyse haittatapahtumasta. Haittatapahtumalla tarkoitetaan vammaa, joka on aiheutunut lääketieteellisestä hoidosta ja, joka ei suoraan liity asiakkaan sairauteen. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara.

Tapahtuma edellyttää välittömiä toimenpiteitä, joilla lisävahinko estetään ja toiminta palautetaan turvallisiksi niin pian kuin mahdollista. Tapahtuma ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asiakkaan, ja asiakkaan niin toivoessa, hänen läheistensä kanssa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Asiakasvahinkotapauksessa ohjataan asiakasta, kuinka tehdään ilmoitus esim. potilasvakuutuskeskukseen. Vaaratapahtumasta tehdään Pihlajalinnan sisäinen ilmoitus Haipro. Vaaratapahtumasta tulee ilmoittaa Valviralle, jos on perusteltu syy epäillä, että sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö tai toimintayksikkö vaarantaa asiakasturvallisuutta. Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää vaaratapahtumasta. Ilmoituksen tekeminen ei edellytä asiakkaan suostumusta. Lääkinnälliseen laitteeseen liittyvästä vaaratapahtumasta ilmoitetaan Fimealle. Asiakkaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta tiedotetaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijää. Tapahtuman jälkihoito järjestetään sekä asiakkaan, hänen halutessaan läheisten että tapahtumassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa. Tapahtuma edellyttää tutkintaa, miksi tapahtuma pääsi syntymään (mitä tapahtui, minkälaiset olivat tapahtumahetken olosuhteet ja mitkä tekijät vaikuttivat tapahtuman syntymiseen). Tutkinnan perusteella toimintaa muutetaan siten, että vastaavan kaltaisten tapahtumien toistuminen voidaan estää jatkossa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Säännöllisesti kerättävä palaute on tärkeää Ikipihlaja Matinkartanon toiminnan laadun kehittämiseksi. Kodissa kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta (päivittäinen palaute päivän kulun yhteydessä) ja läheisiltä. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastytytyväisyyspalautteet. Anonyymien palautteen voi antaa myös Pihlajalinnan verkkosivuilla. Pihlajalinnassa laadun ja asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuvaa. Pihlajalinnalla tähtää erinomaiseen asiakaskokemukseen kaikissa asiointikanavissa ja toimipisteissä. Antamalla palautetta asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että palvelut, prosessit, toimintamallit ja kohtaamispisteet ovat laadukkaita ja asiakkaan ääni on vahvasti läsnä

palvelukehityksessä. Pihlajalinnassa palautteet käsitellään systemaattisesti ja jokainen pihlajalinnalainen osallistuu palautteisiin pohjautuvan toiminnan kehittämiseen.

Palautekanavia ovat paperiset palautelomakkeet yksikössä, sähköinen palautelinkki ja läheistyytyväisyyskysely kotisivuilla sekä puhelimitse ja sähköpostitse saadut palautteet kirjataan lomakepohjaan. Koti on palautemyönteinen. Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan sekä suullisen että kirjallisen palautteen antamiseen.

Palautetta voi antaa palveluvastaavalle minttu.tokoi@pihlajalinna.fi tai toimitusjohtajalle paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi. Vuosittain toteutetaan myös laajemmat asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteiden käsittelijänä toimii palveluvastaava, tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös ylempi johto. Palautteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan tarvittaessa. Esiin nouseviin kehittämisideoihin tartutaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Asiakaspalaute välitetään henkilöstölle syylistämättä viikko- ja kuukausipalavereissa, jolloin henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, että toiminnan laatua edistetään ja palveluntarpeeseen vastataan paremmin. Nousevat kehittämis ehdotukset viedään johdon harkittaviksi. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien henkilökunnan jäsenten luettavissa palaverimuistioissa. Kotiin tulleet palautteet tilastoidaan kuukausittain ja niistä tehdään yhteenveto neljännesvuosittain toimitusjohtaja Päivi Järvensivulle.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Omavalvontaraportti julkaistaan kodin kotisivuilla kolmannesvuosittain.

HSE Lite Falcony -järjestelmän auditointilomakkeita käytetään kehittämistyön apuna ja lomakkeeseen kirjataan kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös hänen ja tarvittaessa läheisten kanssa.

Kodissa reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin välittömästi. Näistä kirjataan edellä mainitulla tavalla heti kun mahdollista. Palveluvastaava reagoi saamaansa ilmoitukseen välittömästi ja ottaa asian käsittelyyn poikkeaman laadusta riippuen heti, viikko- tai kuukausipalavereissa. Esille tulleista laatupoikkeamista, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäiseväksi. Tilanteesta ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään ikipihlajien

johtoryhmässä. Poikkeamista ilmoitetaan palveluvastaavan lisäksi tarvittaville tahoille, esim. päivystykseen, jos poikkeama koskee lääkehoitoa.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Kirjaaminen	Koko vuosi	Kirjaamisvastaava	Hilkka-kirjaukset kuukausittain
Omahoitajuus	Alkuvuosi	Vastaavat sairaanhoitajat	Asiakkaan asioiden hoituminen, uukausittain
Harrastetoiminta	Alkuvuosi	Sosionomi	Hilkka-kirjaukset kuukausittain

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Poikkeamat käsitellään kuukausittain talokokouksessa ja kehitetään mahdollisia korjaavia/ehkäiseviä keinoja. Kehittämissuunnitelman toteutumista seurataan seuraavissa kuukausipalavereissa ja pidemmällä aikavälillä sisäisessä arvioinnissa.

Palveluvastaava ottaa välittömästi käsittelyyn asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset sekä lääkehoidon poikkeamailmoitukset ja tarvittaessa määrää toteutettavaksi toimenpiteitä turvallisuusongelman korjaamiseksi. Kaikki ilmoitukset käsitellään lisäksi kuukausittain yhdessä henkilöstön kanssa ja pyritään löytämään yhdessä keinoja, joilla vastaavat poikkeamat saataisiin vältettyä jatkossa. Asiakas- ja työturvallisuuden kehittäminen on jatkuvaa ja avoimeen keskusteluun kannustetaan.

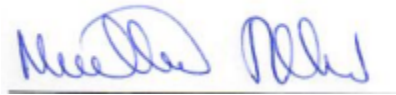
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Ikipihlaja Matinkartanon verkkosivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön ilmoitustaululta ja kodin perehdytyskansioista.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa kodin palveluvastaava. Päivitys omavalvontasuunnitelmaan tehdään vuosittain tai aina toiminnassa/tiedoissa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Päivityksestä vastaa palveluvastaava. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä toimintajärjestelmään sekä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan laadunhallintajärjestelmään liittyvissä auditoinneissa sekä viranomaisvalvonnalla. Omavalvontaraportit julkaistaan kodin internet-sivuilla kolmannesvuosittain.

Liedossa 12.8.2025



Minttu Tokoi, palveluvastaava

Ikipihlaja Matinkartano