

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	18
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	26
7 ASIAKASTURVALLISUUS	32
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	36
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	37
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	38

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Ikipihlaja Matinkartano Oy, Pihlajalinna Oy Y-tunnus 2100758-6Hyvinvointialue VarhaKunnan nimi Lieto

Kuntayhtymän nimi _____

Toimintayksikkö

Nimi Ikipihlaja MatinkartanoKatuosoite Vanha Loukinaistentie 29Postinumero 21410Postitoimipaikka VanhalinnaSijaintikunta yhteystietoineen Lieto, Vanha Loukinaistentie 29, 21410 Vanhalinna

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen:- mielenterveyskuntoutujat: 38 asiakaspaikkaa, joista 22 paikkaa psykogeriatristaympäri vuorokautista palveluasumista _____- päihdekuntoutujat: 23 asiakaspaikkaa, yht.61 asiakaspaikkaaEsihenkilö Minttu TokoiPuhelin 040 940 1444Sähköposti minttu.tokoi@pihlajalinna.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) luvan muutos 30.8.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäriavuorokautinen palveluasuminen:

- mielenterveyskuntoutajat: 38 asiakaspaikkaa, joista 22 paikkaa psykogeriatrasta ympärivuorokautista palveluasumista

- päihdekuntoutajat: 23 asiakaspaikkaa, yht.61 asiakaspaikkaa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Kiinteistöhuolto: Turun KK Huolto Oy; Liinavaatepyyikki: 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.

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. Ikipihlaja Matinkartanossa pyritään siihen, että ei käytetä alihankintana tuotettua hoivapalvelua.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä x Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat palveluvastaava Minttu Tokoi ja palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, toimitilojen osalta Turun KK-Huolto Oy ja kiinteistöjohtaja Pekka Kurvinen. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Ikipihlaja Matinkartanon henkilökunta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Minttu Tokoi, p. 040 940 1444, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. 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.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ikipihlaja Matinkartanon omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa ryhmäkotien eteisten ilmoitustauluilla ja Saarni-ryhmäkodin kansliassa perehdytyskansiossa. Sähköinen versio on luettavissa kotisivuilta, O-asemalta (henkilökunta) ja Parastapalvelua -sivustolla palvelun tilaajille.

Laadittu 31.8.2023

Tarkistettu 17.4.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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. Asiakaspaiikkoja on 61, jakautuen kolmeen ryhmäkotiin. Hoitohenkilökunta on paikalla 24 tuntia vuorokaudessa.

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 laatusuositukseen, kuten Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (ns. Valvontalakiin) sekä Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2020:29, Päihdehuollon laatusuositukseen STM 2002:3 ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämissuositukseen STM 2007:13.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikipihlaja Matinkartano on sopinut työlleen arvot ja toimintaperiaatteet noudattaen Pihlajalinna-konsernin Ikipihlaja-konseptin arvoja ja tavoitteita. Konsernin arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoista, tietoinen Ikipihlajan 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.

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 sarastuksessa. Välipalaa on mahdollista saada kaikkina vuorokauden aikoina ruokailujen välissä. Asiakkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestettäessä. Sekä asiakkaiden että heidän läheistensä toiveet pyritään toteuttamaan suunnittelussa.

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 elämäntarinaansa, ja asiakas sekä omaiset saavat tilaisuuden tutustua talon toimintaan, ja esittää omia toiveitaan sekä kysymyksiä. Läheisen osallistumiseen kysytään asiakkaan lupa.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka tietää ja tuntee asiakkaan. 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 arkielämästä ja tekemään itseään kiinnostavia asioita. Ikipihlaja

Matinkartanon fysioterapeutti ja toimintaterapeutti ovat mukana asiakkaan itsensä, hänen läheistensä sekä hoitohenkilöstön kanssa arvioimassa, miten tähän kunkin asiakkaan kohdalla parhaiten päästään. Ikipihlaja Matinkartanossa on mahdollisuus ulkoilla sään ja toimintakyvyn salliessa sisäpihalla sekä yksikön ulkopuolella niin hoitajien, vapaaehtoisten ulkoiluttajien kuin läheistenkin kanssa.

Ikipihlaja Matinkartanossa asiakkaiden mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia verkostoja pyrittään turvaamaan mahdollistamalla läheisten vierailut. Läheisten on mahdollista yöpyä asiakkaan luona ja osallistua Ikipihlaja Matinkartanon arkeen vaikkapa virikejumppatuokioon osaa ottaen, saunoen tai ulkoillen yhdessä läheisensä kanssa. Jos läheinen ei pääse vierailemaan paikan päälle, sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseksi läheisillä on mahdollisuus videopuheluihin tablettitietokoneen avulla.

Hoitotyö on asiakaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asiakkaan yksilölliseen kohtamiseen, 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.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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, 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.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma ja siivoustyönohje
- Koneiden ja laitteiden laiterekisteri
- Pihlajalinna Intran ohjeet sekä yksikköön laaditut toimintaohjeet

Riskien tunnistaminen

Ikkipihlaja 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. Päivittäisessä toiminnassa havaitsemistaan riskeistä henkilökunta raportoi sähköisten ilmoituskanavien kautta.

Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 741/2023 29§ mukaan *Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.*

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelusuhte päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitettun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2-4 momentin mukaista ilmoitusta.

Valvontalain 741/2023 30§ mukaan Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön oma-valvontasuunnitelmaan.

Em. pykälien mukaisesti työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus 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 pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

Ilmoituslomake asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta ja toimintaohjeet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä sekä lomakkeita on yksikön molemmissa eteisissä, jotta mahdollistetaan ilmoituksen teko myös omaisille ja asiakkaille.

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.

Toimintaohje:

1. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palveluvastaavalle ja omavalvonta -ilmoitus tai täytä kaavake ILMOITUS EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.
2. Palveluvastaava tai hänen sijaisensa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen sekä vanhustenhuollon viranomaiselle.
3. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava valvontaviranomaiselle (28§). Valvontaviranomainen voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudella halutaan varmistaa, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijän oikeussuoja ei vaarannu ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneen henkilöön kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

Riskien havaitseminen

Ikkipihlaja Matinkartanossa henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit. Yksikössä on käytössä Falconyn HSE Lite -järjestelmä työturvallisuuspoikkeamien ja -havaintojen tekemiseen (<https://app.falcony.io/pihlajalinna-laa-kari/links/avoin>). Hoitajien kanslioissa on ohjeet, miten ilmoitus tehdään ja ilmoitusten tekoon kannustetaan.

Asiakkaisiin, hoitoon, hygieniaan, ympäristöön ja lääkehoitoon liittyvät havainnot ja poikkeamat kirjataan Pihlajalinna Intran ilmoituslomakkeeseen: <https://q.surveypal.com/pihlajalinna-omavalvontailmoitus-v1.0> . Tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat ja niiden epäilyt kirjataan tietosuojailmoitukseen: <https://my.surveypal.com/TIETOTURVAILOITUS>.

Asiakkailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää Ikkipihlaja Matinkartanon toiminnan laadun kehittämiseksi. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Asiakaspalauteprosessi on kuvattu kohdassa 5. Asiakkaan asema ja oikeudet. Asiakkaan tai vierailijan havaitessa poikkeaman hoitaja tekee vaaratapahtumailmoituksen, joka tulee palveluvastaavalle tiedoksi ja asia käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa, kuten muutkin havainnot ja poikkeamat.

Yksikössä on palautelaatikot, johon kuka tahansa yksikössä työskentelevä tai vieraileva voi jättää palautteen. Lisäksi yksikön sisäänkäynneillä on ohjeet sähköisen palautekanavan kautta annettavaan palautteeseen.

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Matinkartanossa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mitattava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioiden, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten asiakkailta olevan hoitajakutsun toimimattomuus kiireellistä apua tarvittaessa. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva häiriö saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Ikipihlaja Matinkartanon johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. 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 laatujohtamisen 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. Yksikön 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.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Asiakkaiden käytössä on 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, ulkoivat yhdessä hoitajien kanssa. Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heitä 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 aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Ikipihlaja Matinkartanossa asiakkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Ikipihlaja Matinkartanossa noudatetaan Pihlajalinnan kuuden viikon kiertävää ruokalistaa.

Asiakkaaseen kohdistuvia riskejä:

- kaatumiset
- sängystä putoaminen
- esteettömyyden huomiointi
- käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet
- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat
- asiakkaiden omaisuus
- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila, ruokamyrkytyksen mahdollisuus
- asiakkaan poistuminen
- asiakkaan tai läheisen tyytymättömyys tai palaute

Henkilökunnan työturvallisuus

Ikipihlaja Matinkartanossa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimintapohjelmallaan 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 työpäivän savuttomuudella, laajoilla työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamalla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla, työnohjauksella sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapa- turmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukai- sina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyillä.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan työaikaergonomiaan pyrkien kuuden viikon jak- soissa sekä työntekijöiden toiveet huomioiden. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tärkeitä tiedonkulun keinoja ovat viikko- ja kuukau- sipalaverit sekä vuororaportit. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuu- den 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.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä:

- vuorotyö
- työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys
- tiedonkulku
- väkivalta- ja uhkatilanteet
- ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet
- ammattitaito ja perehdytys
- tietosuoja
- henkilöstömitoitus

Ympäristöturvallisuus

Ikkipihlaja Matinkartanon ympäristöön liittyviä riskejä:

- liukastuminen, tilojen kahvat ja tukikaiteet
- kaatuminen
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit

Turvallinen lääkehoito

Ikkipihlaja Matinkartanon lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2021) päivitettyyn Turvallinen lääkehoito - Valtakunnalliseen oppaaseen lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja Pihlajalinnan yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on toimia käytännön työvälineenä lääkehoidon hallinnalle ja kehittämislle. Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>.

Ikipihlaja Matinkartanossa toteutettava lääkehoitosuunnitelma koskee kaikkia lääkehoitoon osallistuvia työntekijöitä. Lääkehoitosuunnitelmaa käytetään, jotta Ikipihlaja Matinkartanossa voidaan toteuttaa asiakkaiden turvallinen lääkehoito. Lääkehoitoon osallistuvat hoitajat saavat työpaikkakohtaisen lääkehoitoperehdytyksen, jossa käydään läpi lääkehoitosuunnitelman sisältö.

Ikipihlaja Matinkartanon vastaavat sairaanhoitajat laativat ja päivittävät yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka palveluvastaava, palvelupäällikkö ja lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyvät. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain aina päivityksen yhteydessä ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma säilytetään sähköisenä Pihlajalinnan sisäisen verkon O-aseamalla, PSOP-järjestelmässä sekä tulostettuna Ikipihlaja Matinkartanon perehdytyskansiossa. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma löytyy tulostettuna myös lääkehuoneesta.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön ja toimintatavat, lääkehoidon riskien tunnistamisen ja niihin varautumisen, henkilöstön vastuun ja työnjaon määrittämisen, turvallisen lääkehoidon osaamisen vaatimukset ja varmistamisen toimintatavat (arviointi ja ylläpito), lääkkeiden määräämiskäytänteet, lääkehoidon prosessi yksikössä, lääkehoidon laadun seurantajärjestelmät ja lääkehoidon lupakäytännöt.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksiköissä seurataan lääkepoikkeamia vähintään kuukausittain kuukausipalaverien yhteydessä ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet, jotka löytyvät Intrasta.

Lääkkeiden jakaminen dosetteihin tapahtuu rauhallisessa lääkehuoneessa ja jakamisessa käytetään kaksoistarkastusta. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaavat yhteistyössä palveluvastaava ja vastaavat sairaanhoitajat. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut tai nimikesuojatut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Sähköistä reseptiä käytettäessä hoitohenkilökunnan tulee varmistua tiedonkulusta, kuten lääkemääräyksistä ja -muutoksista olemalla tarvittaessa yhteydessä edelliseen asiakasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin, jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen.

Hygienia

Yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma. Hygienia kuuluu osaksi yksiköiden perehdytysohjelmaa. Yksiköissä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteen käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Ikipihlaja Matinkartano konsultoi tarvittaessa Pihlajalinnan infektioiden torjunnan kehityspäällikkö Marja Tapanaista (marja.tapanainen@pihlajalinn.fi) ja Varhan sairaalapalveluiden aluehygieniahoitajaa Anu Harttio-Nohteria (anu.harttio-nohteri@varha.fi).

Hoitoon liittyviä riskejä

- lääkepoikkeamat
- pistotapaturmat
- sähköinen resepti
- tiedonkulku, e-resepti
- infektioiden leviäminen
- käsihygienia

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi, raportointi ja keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista 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 haittatapahtuman tai läheltä piti-tilanteen, hoitaja tekee haittatapahtumailmoituksen, 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 yksikössä vaaratapahtuma. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen läheisten kanssa, jossa käsitellään vaaratilanne. Mikäli omainen 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 haittatapahtumaa tai läheltä piti-tilanne enää toistuisi ja turvallisuushavainto saadaan korjattua. Ilmoitukset käsitellään syylistämättä. Yksikössä kannustetaan ilmoitusten tekoon.

Vuosittain toteutettu riskienarvioinnista saatu raportti käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa palavereissa 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. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina voimassa.

Riskien hallinnan lomakkeita käytetään apuna ja siihen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haittatapahtuma 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 haittatapahtumiin 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 laatu- poikkeamista, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista 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-ase- malle ja lisätään perehdytysohjelmaan. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, 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, psyykinen, 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 palvelutarpeen arvioi hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimen edustaja ennen Ikipihlaja Matinkartanoon muuttoa.

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 päivittäisestä. 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

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. Asiakkailta on omat huoneet, jotka he voivat sisustaa haluamallaan tavalla. Oma huone saniteettitiloilla tukee asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. 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 elämänsä historiaansa. Omahoitajuus ja asiakkaan elämänsä historian tuntemus mahdollistavat asiakkaiden omannäköisen elämän Ikipihlaja Matinkartanossa entistä paremmin. Asiakas itse, sekä hänen läheisensä, on 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 sekä asiakasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös 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 ja läheisten 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 ulko-ovien lukossa pitäminen asiakasturvallisuuden vuoksi (muistisairaat), sängyn laidan ylhäällä pitäminen, jos se on asiakkaan turvallisuuden kannalta tarpeen. Pyörätuolissa haaravyön käyttö, jos se on turvallisuuden kannalta tarpeen esimerkiksi estämään lattialle valumista tai tuolista luisumista siirryttäessä taksin kyytiin. Geriatrisessa tuolissa haaravyön käytön perusteena voi olla vain lattialle luisumisen ehkäisy. Hygienihaalaria voidaan käyttää asiakkaan oman edun vuoksi lääkärin päätöksellä. Kaikkien rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuus arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein asiakkaan hoitavan lääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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 sosiaalihuollon mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, ja ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät perehdytyskansiosta, omavalvontasuunnitelmasta, eteisten ilmoitustauluilla ja O-verkkoasemalla. Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, palveluvastaava kuulee asiakasta ja/tai läheistä tilanteesta, jonka jälkeen hän kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen 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 sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät yksiköiden eteisten ilmoitustauluilta. 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 myös antaa palautetta. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautekanavia ovat asiakasraadit, paperiset palautelomakkeet yksikössä, sähköinen palautelinkki ja QR-koodi läheistyytyväisyyskyselyyn. 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 asiakastyytyväisyyskysely. Myös tilaajatytytyväisyyskyselyt ovat kerran vuodessa tapahtuva toimi.

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.

Asiakkaan oikeusturva

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

Asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Henkilökunta avustaa asiakasta yhteydenotossa tämän halutessa. Asiakas saa sosiaaliasiamieheltä neuvontaa ja hän voi pohtia yhdessä sosiaaliasiamiehen kanssa erilaisia keinoja asian selvittämiseksi. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi itse toimia asiassaan. Sosiaaliasiamies voi antaa neuvontaa esimerkiksi kirjallisen muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Turkulaiset asiakkaat: Sosiaaliasiamies Sari Huusko, puh 02-2626171 (soittoaika 10-12),
sosiaaliasiamies@varha.fi

Lietolaiset, kaarinalaiset ja raisiolaiset asiakkaat: Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamis-
keskus Oy Vasso Ab, Sosiaaliasiamies Kati Lammi, OTM. Verkatehtaankatu 4 a 20100 Turku,
puh: 050 559 0765

Paimiolaiset, paraislaiset ja pöytyäläiset asiakkaat: Merikratos sosiaalipalvelut Ou, Sosi-
aaliasiamies Maija-Kaisa Sointula. Ruissalontie 11 B 20200 Turku, puh: 010 8305104 (ti-to
klo 10-13).

Janakkalalaiset asiakkaat: Sosiaaliasiamies Satu Loippo. Åkerlundinkatu 2 A 33100 Tam-
pere, puh: 050 599 6413 (soittoajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12), satu.loippo@pikassos.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot:

Ikkipihlaja Matinkartanon terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa potilasasiamiehenä toimii

Merikratos Oy / potilasasiamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto

Jarno Heino, Maija-Kaisa Sointula

Neuvonta

ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13, puh. 050 341 5244

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

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

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riita-
tilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita. Selviteltä-
vissä 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-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

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

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

Omatyöntekijä

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

On, omatyöntekijä on nimetty Hilikka-asiakastietojärjestelmään jokaisen asiakkaan tietoihin.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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 yksikön yhteisöllisillä toimintahetkillä, harrastuksilla, hartaushetkillä, ulkoiluilla sekä ulkopuolisilla vierailijoilla ja esityksillä. Ikipihlaja 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 Ikipihlaja Matinkartanossa.

Ikipihlaja Matinkartanossa työskentelevät fysioterapeutti ja toimintaterapeutti ovat avainhenkilöt asiakkaan liikunta- ja harrastustoiminnan toteutumisen mahdollistamisessa. He arvioivat asiakkaan kanssa asiakkaan voimavarat ja osallistuvat hoitosuunnitelman tekoon omalta osaltaan. Terapeutit yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa toteuttaa kuntouttavalla työllä, voimavaroja ylläpitävää toimintaa kuten esimerkiksi tuolijumpaa. Asiakkaita kannustetaan päihitteettömyyteen ja heille tarjotaan mahdollisuus osallistua erilaisiin vertaistukiryhmiin. Ikipihlaja Matinkartanossa kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävä toiminta Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja toimintakykyä seurataan myös 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

Ikipihlaja Matinkartanolla on oma valmistuskeittiö yhdessä Ikipihlaja 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 12 aikaan, päiväkahvi klo 14, päivällinen tarjoillaan klo 16 ja iltapalaa on tarjolla klo 19 alkaen. Yöhoitajat tarjoilevat lisäksi yöpalaa ja tällä turvataan, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asiakkaiden oman vuorokausirytmien mukaan tarjotaan aamupalaa ja muutoinkin on aina saatavissa välipalaa, mikäli asiakkaalla on sen tarve. Aasukkaita kannustetaan ruokailemaan yhteisissä tiloissa. Asiakkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA-testillä), painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla tai laboratoriokoetuloksia seuraamalla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asiakaspalautteen avulla. Keittiöön on laadittu omaevalvontasuunnitelma erikseen.

Hygieniakäytännöt

Ikkipihlaja Matinkartanossa päivitetään vuosittain hygieniasuunnitelma, joka on omaevalvontasuunnitelman liitteenä. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asiakkaan kanssa. Suihkussa tai saunassa asiakas käy haluamanaan viikonpäivänä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa.

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

Ikkipihlaja Matinkartanossa on 3 siistijää, jotka huolehtivat siivouksen toteutumisesta. Yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen ja yleisen siisteyden ylläpito kuuluvat kaikille. Yksikön 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.

Infektioiden torjunta

Ikkipihlaja Matinkartanossa infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä, sekä noudattamalla

kaikessa toiminnassa Varhan ja Pihlajalinna konsernin ohjeistuksia. Ikipihlaja Matinkartanon henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48§ tarkoittamaa rokotesuoja asiakkaiden suojaamiseksi koko työsuhteen ajan. Uusilta työntekijöiltä pyydetään tartuntatautilain 55§ mukainen selvitys tuberkuloosin varalta. Yksikön hygieniavastaava toimii hyvinvointialueen infektioidentorjuntayhdyshenkilönä, 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

Terveyden- ja sairaanhoito

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.

Jokaiselle Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaalle on tehty hoitokokouksessa ennakoiva hoitosuunnitelma. Ennakoiva hoitosuunnitelma käsittää kiireettömän sairaanhoidon järjestämisen ja täten asiakkaan hoitamisen 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. Virkaajan 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 Hilkka -asiakastietojärjestelmään.

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

Virka-aikana todettu kuolema

- kuoleman havainnut hoitaja tekee merkinnät asiakaskertomukseen (pvm, klo, kuolemaa edeltänyt vointi ja oirekuva ja onko omaiset tiedotettu) ja ottaa yhteyden kyseistä yksikköä hoitavaan lääkäriin tai hänen sijaiseensa.
- hoitava lääkäri tutkii vainajan, toteaa kuoleman ja tekee potilaskertomusmerkinnät kuoleman toteamisesta, sen ajankohdasta ja mahdollisesta vainajan ulkotutkimuksen havainnoista.
- vainajaa säilytetään hoitoyksikössä kuoleman jälkeen vähintään 2 tuntia, tarvittaessa voidaan aika pidentää n.4 tuntiin esim. omaisten hyvästijättöä varten.
- jos lääkäri ei ehdi paikalle säilytysajan aikana, ei kylmäsäilytystiloihin siirtoa viivytetä, vaan tarkastus/toteaminen tapahtuu siellä.
- hautaustoimisto kuljettaa vainajan Härkätien terveyskeskuksen kylmäsäilytystiloihin.

Virka-ajan ulkopuolella todettu kuolema

- mikäli mahdollista, kaksi hoitajaa tekee havainnot ja kirjaukset kuolemasta potilaskertomukseen (pvm, klo, kuolemaa edeltänyt vointi ja oirekuva ja onko omaiset tiedotettu)
- vainajaa säilytetään hoitoyksikössä kuoleman jälkeen vähintään 2 tuntia, tarvittaessa voidaan aika pidentää n.4 tuntiin esim. omaisten hyvästijättöä varten.
- vainaja siirretään kylmäsäilytystiloihin, joka määräytyy kuten virka-aikana; mikäli kuolema on tapahtunut iltayöstä, siirtoa ei ole yleensä tarpeellista tehdä yöaikaan vaan siirto aamulla riittää
- seuraavana arkipäivänä otetaan yhteys hoitavaan lääkäriin, kuten yllä ohjeistettu virka-aikana todetun kuoleman kohdalla
- hoitava lääkäri tutkii vainajan, toteaa kuoleman ja tekee potilaskertomusmerkinnät kuoleman toteamisesta, sen ajankohdasta ja mahdollisista vainajan ulkotutkimuksen havainnoista
- yhteispäivystyksen lääkärielle ei ilmoiteta päivystysaikana havaituista kuolemista

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.

Hammashoito

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

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön 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.

Ikkipihlaja Matinkartanon vastaavat sairaanhoitajat laativat ja päivittävät yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain, jonka palveluvastaava, palvelupäällikkö ja lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain aina päivityksen yhteydessä ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa viime kädessä yksikön vastuulääkäri Sanna Maula. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut 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.

Yksikössä lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri Sanna Maula sekä vastaavat sairaanhoitajat Sonja Koivu, Pirita Lehtonen ja Kaisa Lehtoranta.

Monialainen yhteistyö

Ikkipihlaja Matinkartanon asiakkailta 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 yhteistyöpalaverien lisäksi.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä asiakasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten vuosittaisilla poistumisharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä. Paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmät huolletaan säännöllisesti. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit. Näiden järjestämisestä vastaa Toni Laituri / Turun KK-huolto Oy.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Ikipihlaja Matinkartano on ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen. Henkilöstömitoitus on psykoogeriatrisilla asiakkailla 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 hallintoon kohdistuvaa työtä eli palveluvastaavaa eikä siisteys- ja keittiöhenkilökuntaa. Mitoitukseen ei lasketa myöskään kiinteistöhuoltoon osallistuvia henkilöitä. Ikipihlaja Matinkartano vastaanottaa mielellään hoitoalan opiskelijoita työssäoppimis- ja harjoittelujaksoille.

Sijaisuuksissa pyritään käyttämään tuttuja sijaisia, jotka on perehdytetty perehdytysohjelman mukaisesti. He tuntevat yksikön 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. Työnantaja arvioi opiskelijan siihen astisen koulutuksen, osaamisen ja ammattitaidon sekä niiden soveltuvuuden työtehtävään. Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty työvuorokohtainen ohjaaja, joka merkitään työvuorolistaan.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti 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. Työnohjaus järjestetään ryhmätyönohjauksena Pihlajalinna Oy:n toimesta.

Ikipihlaja Matinkartanossa yksikön vastuuhenkilönä ja henkilöstön lähiesimiehenä 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 kolme siistijää ja kolme keittäjää, joista kaksi osa-aikaisesti. Välillisen työn osuus on 0,1. Hoitohenkilökunnan välillistä työtä pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Ikipihlajan palvelupäällikkö, resurssisuunnittelija ja yksikön palveluvastaava rekrytoivat lähi- ja sairaanhoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki), rikosrekisteriote sekä henkilöllisyys. 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 Minttu Tokoi yhteistyössä vastaavien sairaanhoitajien Sonja Koivun, Pirita Lehtosen ja Kaisa Lehtorannan 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.

Toimitilat

Ikipihlaja Matinkartanon tilat on suunniteltu asiakasryhmiä ja sen toimintaa huomioiden. Tilat ovat yhdessä kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkua. Asiakkailta on yhden hengen huoneet. Yhteisiä tiloja on useita, ryhmäkotien päiväsalit, sauna ja pesutilat. Yhteisiä tiloja saavat kaikki käyttää. Sauna ja pesutilat ovat käytettävissä jokaisen asiakkaan kanssa sovittuna aikana. Silloin tiloissa ei ole muita käyttäjiä. Käytävillä on levähdystävarten tuoleja. Ikipihlaja Matinkartanosta löytyy valmistuskeittiö ja jakelukeittiöt sekä henkilökunnalle tarkoitetut toimisto- ja sosiaalitalat. Yksiköiden ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi, hätäpoistumistiet on merkitty merkkivaloin.

Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä ja asiakkaan palvelutarve huomioiden. Asiakashuoneet on mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja ne ovat ainoastaan asiakaskäytössä. Asiakkaiden läheiset saavat vieraila

ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan läheisten on mahdollista yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti. Asiakkaan huone pysyy hänen käytössään, vaikka asiakas olisi pois lomalla tai sairaalassa.

Teknologiset ratkaisut

Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaila on 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.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaat saavat tarvittavat apuvälineet oman terveyskeskuksensa apuvälinelainaamosta. Asiakkaila voi olla myös itse hankittuja apuvälineitä. Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta sekä apuvälinesopimuksista vastaa ensisijaisesti fysioterapeutti. Fysioterapeutti ohjaa apuvälineen käyttöä hoitohenkilökunnalle. Tarvittaessa fysioterapeutti voi konsultoida apuvälinelainaamoja. Laitepassi varmistaa henkilökunnan laitekäytön osaamisen.

Ikipihlaja Matinkartanossa on sähköiset hoivasängyt, joiden vuosi- ja vuosihuolloista on sopimus Intermedin kanssa. Terveydenhuollonlaitteista mm. verenpainemittarit ovat yksikköihin hankittuja automaattimittareita, jotka uusitaan kahden vuoden välein. Asiakkaat saavat oman terveyskeskuksensa diabeteshoitajan kautta henkilökohtaiset verensokerimittarinsa. Mittarit uusitaan kahden vuoden välein. Lisäksi Ikipihlaja Setälänpihassa on

lainattavissa oleva pika-crp-laite, johon jokainen lähi- ja sairaanhoitaja saa laiteperehdytyksen. Laitteelle tehdään Labqualityn laaduntarkkailukierros 4kk välein, josta vastaa Ikipihlaja Setälänpihan vastaava sairaanhoitaja.

Tarvittaessa henkilökunta tekee terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeista vaaratilanneilmoitukset yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot:

vastaava sairaanhoitaja Sonja Koivu, sonja.koivu@pihlajalinna.fi,

vastaava sairaanhoitaja Pirita Lehtonen, pirita.lehtonen@pihlajalinna.fi ja

vastaava sairaanhoitaja Kaisa Lehtoranta, kaisa.lehtoranta@pihlajalinna.fi.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällön tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työsopimuksessaan, 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 työsopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työsopimuksen voimassaollessa sekä sen loputtua. Ikipihlaja Matinkartanossa olevista henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistuvista rekistereistä, kuten henkilötietorekisteri hoitohenkilökunnasta tai asiakasrekisteri, löytyy rekisteriselosteet. Ikipihlaja Matinkartanon henkilörekisteriseloste on nähtävillä julkisesti eteisten ilmoitustauluilla. Ikipihlajien tietoturvasuunnitelma on laadittu 21.12.2022. Henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet löytyvät intrasta.

Asiakkaalla on oikeus osallistua häntä koskevien kirjausten tekemiseen asiakastietojärjestelmään ja hänellä on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Palveluvastaava ottaa välittömästi asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen liittyvät poikkeailmoitukset sekä lääkehoidon poikkeailmoitukset käsittelyyn niiden tultua ja tarvittaessa määrää toteutettavaksi toimenpiteitä turvallisuusongelman korjaamiseksi. Kts. kohta Riskien hallinta. 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.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Ryhmäkotien toimintatavat, kirjaaminen, omahoitajan tehtävät

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lieto 17.4.2024

Allekirjoitus *Minttu Tokoi*