

Ikipihlaja Marian Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Ikipihlaja Marian Omavalvontasuunnitelma	1
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	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	19
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	26
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	28
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	28
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	29
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	30
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	30
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	31

1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Pihlajalinna Terveys Oy
- Kehräsaari B, 33200 Tampere
- Y-tunnus 2303024-5, SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.23030245.10.0

1.2 Palveluysikön perustiedot

- Ikipihlaja Maria
- Tuikontie 10 C-D, 14300 Renko
- Palveluvastaava Sirpa Leppänen, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi p.040 350 3023

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta on 13.6.2013

Palvelut

Ikipihlaja Maria tuottaa ikääntyneiden muistisairaiden ympärivuorokautista palveluasumista Rengossa, Oma Hämeen hyvinvointialueella. Asukaspaikkoja Mariassa on 13. Aukkaat voivat tulla Mariaan Oma Hämeen sijoittamana, palvelusetelillä tai itsemaksavana asiakkaana.

Toiminta-ajatus

Ikipihlaja Maria on osa Pihlajalinna Terveys Oy:n Ikipihlaja-yksiköitä. Ikipihlaja Maria tarjoaa ikäihmisille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja asiakkaan kotona. Ikipihlaja Marian palvelut ja asuinympäristö mahdollistavat asiakaslähtöisen, onnellisen, toimin-nallisen ja turvallisen arjen yksikössä, jossa koulutettu henkilökunta on läsnä ympäri-vuorokautisesti. Tarjoamme toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän asuinympäristön ikäihmisille, joiden fyysinen kunto ja muisti ovat huonontuneet. Ikipihlaja Mariassa asiakkaat saavat elää elämänsä loppuun asti ja turvallisen hoidon mahdollistaa tuttu ja ammattitaitoinen henkilökunta.

Ikipihlaja Maria tarjoaa asiakkailleen laadukasta ja yksilöllistä ympärivuorokautista asumista ja hoivaa. Ikipihlaja Marian omaleimaisuus perustuu asiakkaiden elämäntari-noiden ja ainutkertaisuuden ymmärtämiseen, joka mahdollistaa yksilöllisen tavan elää elämäänsä. Ikipihlaja Mariassa on tärkeää, että jokainen asiakas saa välitöntä, yksilöllistä sekä hienotunteista hoitoa.

Ikipihlaja Marian toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen, kuten Vanhus-palvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 17.8.1982/710, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 sekä Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikipihlaja Maria on sopinut työnsä arvot, tavoitteet ja toimintaperiaatteet, jotka noudattavat Pihlajalinnan arvoja ja tavoitteita. Ikipihlajan arvot ohjaavat toimintaamme rakentamaan kauniin vanhuuden elämää kunnioittaen, arvokkaassa arjessa. Ikipihlajan arvot ja toiminta pohjautuvat eettisiin toimintaperiaatteisiin. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoista, tietoinen Ikipihlajan arvoista ja tavoitteista sekä toimii niitä noudattaen.

Ikipihlaja Marian toimintaa ohjaavat seuraavat arvo lähtökohdista johdetut peruslausekkeet

- ✓ Vanhuus on kaunis
- ✓ Arki on arvokas
- ✓ Elämä on tärkeintä

Ikipihlaja Mariassa hoitotyötä ohjaavat myös seuraavat arvot

- ✓ yksilöllisyyden periaate
- ✓ kokonaishoidon periaate
- ✓ omatoimisuuden periaate

Tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen kuntouttavalla toimintaperiaatteella asiakkaan yksilöllisiä voimavaroja kunnioittaen. Asiakkailla on mahdollisuus myös sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Ystävät ja läheiset ovat aina tervetulleita viettämään aikaa läheistensä kanssa Ikipihlaja Mariaan. Hoitotyö on asiakaslähtöistä perustuen omahoitajuuteen, asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen sekä omaisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan ajantasaisesti hoitosuunnitelma ja he osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon aktiivisesti omien voimavarojensa mukaan yhdessä läheistensä kanssa. Mariassa 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. Läheisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös asiakkaiden läheisten tarpeet ja voimavarat.

Sosiaalisten verkostojen heikkeneminen tai kokonaan puuttuminen kohtaa useaa asiakasta. Läheiset ovat aina tervetulleita Ikipihlaja Mariaan ja asiakkaita kannustetaan vierailuille läheistensä luokse. Myös asiakkaiden omaisten lemmikit ovat tervetulleita vierailulle yksikköön. Asiakkaiden välisten sosiaalisten suhteiden muodostumista helpotetaan yhteisillä ruokahetkillä, yhteisten mielenkiinnon ympärille rakentuvien harrastetoimien kautta ja muilla yhteisillä tapahtumilla ja retkillä.

1.4 Päiväys

22.5.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Ikipihlaja Marian omavalvonnan suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Sirpa Leppänen. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Ikipihlaja Marian henkilökunta. Omavalvontasuunnitelmassa otetaan huomioon asukkailta, omaisilta ja henkilökunnalta tulleet palautteet. Palautetta kerätään säännöllisesti palautelomakkeella. Kaikki lukevat ja kuittaavat allekirjoituksella luetuksi valmiin omavalvontasuunnitelman. Uusille työntekijöille ja sijaisille esitellään omavalvontasuunnitelma osana perehdytystä ja heillä on lukuvelvollisuus.

Omavalvontasuunnitelmaan tulleet muutokset käydään henkilökunnan kanssa läpi yhteisissä palaverissa. Palveluvastaava tekee myös hoitotyötä säännöllisesti ja näin pystyy valvomaan toimintaa käytännössä ja puuttumaan matalalla kynnyksellä puutoksiin. Palvelupäällikkö Päivi Järvensivu hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yksikön omilla julkisilla kotisivuilla, yrityksen sisäisessä toimintakirjastossa ja se on tulostettuna myös hoivakodin ilmoitustaulujen yhteyteen sekä perehdytyskansioon.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kuitenkin joka tapauksessa vähintään vuosittain. Aiemmat omavalvontasuunnitelmat löytyvät sisäiseltä O-asemalta.

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus.

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

Toiminnasta vastaavat henkilöt:

Palvelupäällikkö
Päivi Järvensivu
paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi
puh. 050 451 5210

Palveluvastaava
Sirpa Leppänen
sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi
puh. 040 350 3023

Ikipihlajan johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. Kodin vastuuhenkilönä toimii palveluvastaava ja palveluvastaava raportoi palvelupäällikölle. Vastaava hoitaja (geronomi) työskentelee esihenkilöasemassa ja raportoi palveluvastaavalle.

Laadun seuranta on järjestelmällistä, mikä on osa yksikön omavalvontaa. Yksikön johto osoittaa toiminnallaan, että laadunhallinta on johtamisen osa, jolla tuetaan annettujen tavoitteiden saavuttamista. Yksikön toiminta ja kehittäminen on suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Mariassa 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 lääkewirheeseen.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja on sitoutunut ammattitaitonsa kehittämiseen.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelutarpeen arviointi

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, 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 palvelun tarpeen arvioi asiakkaan hyvinvointialueen palveluohjaaja ennen Ikipihlaja Mariaan muuttoa mm. RAI-arviointia ja MMSE-testiä apuna käyttäen. 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 omaa valvontasuunnitelmaa. Ikipihlaja Mariassa pyritään olla käyttämättä alihankintana tuotettua hoivapalvelua.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- ✓ Kiinteistöhuolto: Kanta-Hämeen Kiinteistöala
- ✓ Apteekkipalvelut: Turengin apteekin Rengon sivuapteekki
- ✓ Elintarviketoimitukset: Meira Nova
- ✓ Vartijapalvelut: Sol-vartijapalvelu
- ✓ Hoivasänkyjen ja lääkinnällisten laitteiden huolto: Intermed
- ✓ Hälytysjärjestelmä: Everon
- ✓ Jätehuolto: Kiertokapula
- ✓ Siivous- ja hygieniatuotteet: Suomen Medituote, Mediq, Pamark
- ✓ Työterveyshuolto: Pihlajalinna Hämeenlinna

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 Marian asiakkaan asiakassuunnitelma käydään läpi asiakkaan, tämän omahoitajan, vastaavan hoitajan 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 sairaanhoitaja ja lähihoitajat. Ikipihlaja Marian asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Oma Hämeen osoittama lääkäri. Lääkäri tekee yksikköön lähikierrot 3 kuukauden välein. Lääkärinkierroista ja yhteydenpidosta vastaavat pääasiassa sairaanhoitaja. 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 Mariassa. 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 Oma Hämeen osoittamaan takapäivystäjään, Gerbiiliin tai yhteispäivystykseen. Asiakkaiden voinnin muutoksista ja edellä mainituista kontakteista annetaan tiedoksi ryhmäkodin sairaanhoitajalle. 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 asiakkaan hoitotahdon mukaan ja hoitohenkilökunta on tarvittaessa yhteydessä yksikön omaan lääkäriin tai takapäivystäjään. Kuoleman kohdatessa toimitaan kodin laatiman ohjeistuksen mukaisesti, joka on kuvattu saattohoitosuunnitelmassa.

Hammashoito

Ikipihlaja Marian 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

Täytä:

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa: Sirpa Leppänen, palveluvastaava sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi, p. 040 350 3023

Ikipihlaja Marian 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 palvelutarve 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 Marian 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 Maria on sitoutunut toiminnan ja laadunhallintajärjestelmän jatkuvaan parantamiseen ja luo edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle. Ikipihlaja Maria täyttää ISO9001:2015-laaturajestelmästandardin vaatimukset

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Asiakkaiden käytössä on Everon-hälytysrannekejärjestelmä, mikä lisää asiakkaiden turvallisuutta. Ulko-ovet pidetään lukittuina ja asiakkaat, joilla on alentunut kognitio, ulkoilevat yhdessä hoitajien kanssa.

Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuojaa 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 lääkehuoneessa lukollisessa kaapissa.

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 Mariassa noudatetaan Pihlajalinnan kuuden viikon kiertävää ruokalistaa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Ikipihlaja Maria toimii hoitokotitoimintaan rakennetuissa tiloissa, joissa on käytössä laadukkaan toiminnan edellyttämät laitteet ja tarvikkeet. Tilat on suunniteltu asiakasryhmä ja sen toiminta huomioiden. Yksikön tilat ovat yhdessä kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkua sekä valaistus on riittävä. Asiakkailla on käytettävissään 13 yhden hengen huonetta, jotka ovat kooltaan 12,5–18 m². Huoneissa on omat saniteetitilat. Lisäksi asiakkailla on käytössään yhteiset tilat ja sauna. Yksiköstä löytyy myös keittiö ja henkilökunnalle tarkoitetut toimisto- ja sosiaalitilat. Yksikön pinta-ala on kaikkiaan 623 m². Yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi. Hätäpoistumisteitä merkkivaloin merkittyinä on viisi. Lisäksi henkilökunnan tiedossa on lisäksi kaksi muuta poistumistietä, yhteensä 7 poistumisteitä. Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti niiden vapautumisjärjestyksessä. Jokainen asiakas voi sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla ja ne ovat pelkästään heidän käytössään. Asukkaiden läheiset voivat vierailla yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollisuus yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti. Kodissa on koneellinen ilmanvaihto ja lämpötilavaihteluita hallitaan lisäksi ilmalämpöpumppujen avulla.

Ympäristöturvallisuus

Kiinteistön ja ulkoalueiden ylläpidosta ja huollosta vastaa Kanta-Hämeen kiinteistöala Oy. Kiinteistöhuolto huolehtii säännöllisistä määräaikaishuolloista sekä kodista ilmoitetuista kiinteistöön ja laitteisiin liittyvistä huoltopyynnöistä.

Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön. Tärkeimpinä toimitiloihin liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVI- toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Järjestelmien säännöllisillä tarkastuksilla, testauksilla ja huolloilla varaudutaan niiden häiriöttömään toimintaan. Paloturvallisuus on yksittäisenä tekijänä suuri. Koko kiinteistö on sprinklerisuojattu, automaatti-ilmaisimet hälyttävät aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Yksikössä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma.

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 Oma Hämeen aluehygieniahoitajaa.

Hygieniahoidokäytäntöjen toteutumista seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asiakkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojatarvikkeiden kulutuksella sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla. Ikipihlaja Mariassa on kodin oma siistijä, joka huolehtii 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. Asiakkaiden omat vaatteet sekä henkilökunnan työvaatteet pestään yksikössä. Pyykkihuolto kuuluu pääasiassa siistijän työtehtäviin. Kodissa käytettävistä kemikaaleista on jokaisen siivouskomeron kansiossa kemikaaliluettelot ja käyttöturvallisuustiedotteet.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Konsernin tietosuojavastaava: Irene Ojala puh: 044 786 5302, irene.ojala@pihlajalinna.fi Ikipihlaja Matinkartanon tietosuojavastaava: Sirpa Leppänen, puh: 040 350 3023, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi.

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 henkilökisteriselosteen 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 Mariassa olevista henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistuvista rekistereistä, kuten henkilötietorekisteri hoitohenkilökunnasta tai asiakasrekisteri, löytyvät rekisteriselosteet. Ikipihlaja Marian henkilökisteriseloste on nähtävillä julkisesti päiväsalien ilmoitustauluilla. Asiakkaisiin liittyvät tiedot kirjataan mynevan Hilikka-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 tietojaan voidaan luovuttaa. Asiakkaalla on oikeus osallistua häntä koskevien kirjausten tekemiseen asiakastietojärjestelmään ja hänellä on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset. Asiakastietojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja asiakirjapyynnot osoitetaan hyvinvointialueelle. Asiakkaan hoitosuhteen päättyessä asiakkaan hoitoon liittyvät asiakirjat toimitetaan Oma Hämeelle arkistoon.

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 Marian asiakkailla on Everon-hoitajakutsurannekkeet. Järjestelmä hälyttää kodin hoitajien 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 Sirpa Leppänen, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi, p. 040 350 3023. Ikipihlaja Marian lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallennus tapahtuu palveluvastaavan huoneessa olevaan keskusyksikköön. Kameravalvonnan rekisteriseloste on nähtävillä eteisen ilmoitustaululla. Myös ulko-ovilla ja sisäpihalla on tallentava kamerajärjestelmä

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt

Tyypillisimpiä infektioita asiakkailla ovat erilaiset ylähengitystieinfektiot. Infektioita torjutaan hyvällä käsihygienialla ja hoitokäytännöillä, käsihuuhtelukulutuksen seurannalla, asiakkaiden influenssarokotuksilla ja mikrobilääkkeiden asianmukaisella käytöllä. Käsihuuhteita on aina saatavilla asiakas- ja henkilökunnan tiloissa. Asiakastiloissa käytetään asiakkaiden turvallisuuden vuoksi alkoholitonta käsihuuhtetta. 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 palveluvastaava.

Hoitoon liittyvä infektio tunnistetaan yhdistämällä oireet, ajallinen yhteys hoitoon ja mahdolliset laboratoriotulokset. Ikipihlaja Marian 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 infektioidentorjuntayhdyshenkilönä, joka osallistuu seudullisiin hygieniayhdyshenkilökoulutustilaisuuksiin ja -tapaamisiin tuoden ajantasaisen tiedon yksikön käyttöön.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Ikipihlaja Marian lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito – opasta. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 14.5.2025 ja se päivitetään aina keväisin. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa sairaanhoitaja/palveluvastaava Sirpa Leppänen, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi p.040 350 3023. 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 Marian lääkinällisiä laitteita ovat esimerkiksi hoivasängyt, henkilönostimet ja verenpainemittarit, pika-crp laite. Asiakkaiden tarvittavat apuvälineet tilataan oman terveysasemansa apuvälinelainaamosta. Jollain asiakkailla voi olla myös itse hankittuja apuvälineitä. Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta vastaa Mariaan apuvälinevastaava. Palveluvastaava ja vastaava hoitaja 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. Lisäksi Ikipihlaja Mariassa on pika-CRP-laite, johon jokainen lähi- ja sairaanhoitaja saa laiteperehdytyksen. Palveluvastaava/sairaanhoitaja varmistaa, että laite kontrolloidaan kerran kuukaudessa laitteeseen tarkoitetulla kontrolliliuoksella.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista sekä lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa palveluvastaava Sirpa Leppänen, sirpa.leppanen@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, rauhallinen työympäristö
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	Todennäköinen, merkittävä	Ammattitaitoinen henkilökunta, raportointi, ohjeistukset
Palovaroitinjärjestelmän toimimattomuus	Mahdollinen, merkittävä	Määräaikaistarkastus, kuukausitestausta

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Hoitajaresurssi

Ikipihlaja Maria on ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on aluehallintoviraston myöntämän toimiluvan mukainen. Henkilöstömitoitus on asiakkailta vähintään 0,69 hoitajaa asukasta kohden. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu vastaavasta hoitajasta, palveluvastaavasta/sairaanhoitajasta, lähihoitajista ja alan opiskelijoista. Mitoitukseen ei lasketa hallinnollista työaika palveluvastaavaan työajasta eikä siisteys- ja keittiöhenkilökuntaa. Mitoitukseen ei lasketa myöskään kiinteistöhuoltoon osallistuvia henkilöitä. Ikipihlaja Maria vastaanottaa mielellään hoitoalan opiskelijoita työssäoppimis- ja harjoittelujaksoille. 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. Ikipihlaja Mariassa yksikön vastuuhenkilönä ja henkilöstön esihenkilönä toimii palveluvastaava. Palveluvastaava tekee hallinnollista työtä 60% ja sairaanhoidollista 40%. Palveluvastaavalla on lääkehoidollinen vastuu ja hän vastaa lääkäriyhteistyöstä, lääkemääräysten ja muutoksien toteuttamisesta. Vastaava hoitaja osallistuu hoitoneuvotteluihin. Palveluvastaavalla ja vastaavalla hoitajalla on hoitotyön kehittämisen vastuu yhdessä.

Tuki- ja avustavissa eli välillisen työn tehtävissä työskentelevän henkilöstön määrä on laskettu tarpeen mukaisesti. Ikipihlaja Mariassa työskentelee siistijä ja keittäjä, 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 työlainsäädäntö 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. Ikipihlaja Marian 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 Mariassa on käytössä Pihlajalinna perehdytysohjelma, joka sisältää perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Perehdytyksestä vastaa palveluvastaava yhteistyössä vastaavien hoitajien kanssa.

Ikipihlaja Mariassa 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 Maria tekee yhteistyötä koulutusten osalta mm.

Ammattiopisto Tavastian, Hämeenlinna ammattikorkeakoulun ja Kanta-Hämeen Muistiyhdistyksen kanssa. Lisäksi Pihlajalinna tarjoaa omia koulutuksiaan Pihlajalinna Akatemia-koulutusympäristössä.

Opiskelijat

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja), 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 tehtävänkuvauksen 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 Pulssi-kyselyn muutaman kerran vuodessa, jolla kartoitetaan työntekijän kokemusta.

Henkilökunnan työturvallisuus

Ikkipihlaja Mariassa 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 tarjoamilla 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 Mariassa 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. Ikipihlaja Mariassa 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 Mariassa.

Kodin lähihoitajat ja vastaava hoitaja ovat avainhenkilöt asiakkaan liikunta- ja harrastustoiminnan toteutumisen mahdollistamisessa. Ikipihlaja Mariassa 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

Ikipihlaja Mariassa on oma valmistuskeittiö. 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 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. 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 oma valvontasuunnitelma 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 kanssa. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarpeen mukaan. Asiakkaan omahoitaja vastaa hoitosuunnitelman säännöllisestä päivittämisestä. Vastaava hoitaja valvoo hoitosuunnitelmien ajantasaisuudesta ja niiden toteutumisesta päivittäisessä toiminnassa. Henkilökunta käsittelee yhteisissä palaverissa ja 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. Vastaava hoitaja 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 voimavarojensa mukaan 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 Ikkipihlaja Mariassa 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 (HE 108/2014). 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.

Ikkipihlaja Mariassa 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. Hygienihaalaria 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 kokema epäasiallinen kohtelu. 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 sosiaalihuollon mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, ja ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät perehdytyskansioista, 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. 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 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 Marian 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 asiakastytyväisyyspalautteet.

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 sirpa.leppanen@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 syyllistämättä palavereissa, 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 palvelupäällikö Päivi Järvensivulle. Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista

vastaa: palveluvastaava Sirpa Leppänen, palveluvastaava, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi, p. 040 350 3023.

Alueen asiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaalivastaavan yhteystiedot:

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo.
satu.loippo@omahame.fi. Puh: 036293210. (takaisinsoittopalvelu ma-to klo 8-12).

Potilasvastaavien yhteystiedot:

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin. Potilasasiavastaavien sähköpostiosoitteet: kirsi.vilpa@omahame.fi
tiina.ketola-macklin@omahame.fi. Puh: 036293204 (takaisinsoittopalvelu ma-to klo 8-12)

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 Sirpa Leppänen, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi, puh: 040 350 3023,

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

Ikipihlaja Marian 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 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.

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 kaapissa lääkehuoneessa. Lääkehuoneen ja kaapin avain vuorossa olevalla nimetyllä lääkevastaavalla. Tiedot omaisuudesta on kirjattu Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Käteisvarat tarkistetaan säännöllisesti kerran kuukaudessa kahden hoitajan toimesta.
Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittäminen ja suunnitelman toteutumatta jättäminen	Mahdollinen, merkittävä	Hoitohenkilökunnalla on kirjaamisvelvoite. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarpeen mukaan omahoitajan toimesta. Vastaava hoitaja seuraa 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 haattatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistetaan ja edistetään riskien sekä haattatapahtumien 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.

Asiakkailta 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

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

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi

Kun työntekijä havaitsee haattatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen, hän kirjaa poikkeamailmoituksen edellä mainitun ohjeen mukaisesti. Ilmoitus siirtyy sähköpostitse palveluvastaavan käsittelyyn. Palveluvastaava analysoi ja käsittelee ilmoituksen; määrittelee korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden toteuttajat sekä aikarajan korjaaville toimenpiteille.

Tarvittaessa palveluvastaava ottaa ilmoituksen käsittelyyn mukaan 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 palveluvastaavalle 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 haittatapahtumaa 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. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina voimassa.

Riskien hallinnan lomakkeita käytetään apuna ja lomakkeeseen 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 vakavuuden mukaan heti, viikko- tai kuukausipalaverissa. Esille tulleista laatupoikkeamista, 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 palaverimuiston 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 turvallisesti 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. Vaaratapahtumista 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 Marian toiminnan laadun kehittämiseksi. Kodissa kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta (päivittäinen palaute päivän kulun yhteydessä) ja läheisiltä. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Anonyymien palautteen voi antaa myös Pihlajalinnan verkkosivuilla. Pihlajalinnassa laadun ja asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuvaa.

Pihlajalinna 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 sirpa.leppanen@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 laadun mukaan 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	Koko vuosi	Vastaava hoitaja	Asiakkaan asioiden hoituminen, kuukausittain
Harrastetoiminta	Koko vuosi	vastaava hoitaja	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 kokouksessa 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 lääkeshoidon 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

Omavalvontasuunnitelman julkaistaan Ikipihlaja Marian verkkosivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön ilmoitustaululta ja kodin perehdytyskansista. 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.

Rengossa 22.5.2025



Sirpa Leppänen, palveluvastaava

Ikipihlaja Maria