



ASUMISYKSIKÖ TOISKA
OMAVALVONTASUUNNITELMA
2025



Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT	4
1.1 Yksityinen palveluntuottaja	4
1.2 Palveluyksikkö	4
1.3 Toimintalupatiedot	4
1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	5
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
2.1 Toiminta-ajatus	6
2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet	6
3 RISKIENHALLINTA	8
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
3.2 Riskinhallinnan työnjako	10
3.3 Riski poikkeamat	12
3.4 Riskien tunnistaminen	13
3.5 Riskeihin reagoiminen	14
3.6 Riskien käsitteleminen	14
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	16
4.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen	16
4.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	16
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
5.1 Palvelutarpeen arviointi	17
5.2 Asiakkaan kohtelu	18
5.3 Asiakkaan osallisuus	19
5.4 Asiakkaan oikeusturva	20
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	22
6.2 Asiakasturvallisuus	23
6.3 Terveystensuojelulain omavalvonta	24
7 HENKILÖSTÖ	25
7.1 Sijaisten käytön periaatteet	25
7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
8 TOIMITILAT	27
8.1 Teknologiset ratkaisut	27



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

8.2	Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	27
9	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	28
9.1	Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely	28
9.2	Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste	29



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA TOISKA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT

1.1 Yksityinen palveluntuottaja

Laihian hyvinvointi Oy
C/o Pihlajalinnan Terveys Oy
Kehräsaari
33200 Tampere

Kunnan nimi: Laihia
Sote-alueen nimi: Pohjanmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 28878 10–6

1.2 Palveluyksikkö

Toiska
Siskontie 4, 66400 Laihia

Palvelumuoto

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen vanhuksille. Vakituinen ja lyhytaikainen asuminen.
Asumispaikkoja käytössä 15 (toiminnanharjoittamislupa 56 paikkaa)

Toimintayksikön vastaava esimies

Palvelupäällikkö: Sari Koivula
puh: 050 4058 592
sari.koivula@pihlajalinna.fi

1.3 Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston / Valviran luvanmukainen toiminta alkanut 1.9.2018.

Palvelu, johon lupa myönnetty: Tehostettu palveluasuminen ikäihmisille, tällä hetkellä asukkaita on 15.
(Toiminnanharjoittamislupa 56 asukasta)



1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Everon, turvajärjestelmä
- Lindström, vuokramatot sisäänkäynneissä
- Comforta (Lindströmin tytäryhtiö), liinavaatetekstiilit ja niiden pesu
- Elintarviketukku Rikainen
- Laihian tilapalvelut (kiinteistönhuolto ja korjaukset)
- Laihian Orava apteekki, apteekkipalvelut

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset.

Onko alihankintana tuotettavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä **Ei**



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Toiska tarjoaa ympärivuorokautista, kodinomaista, turvallista ja sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toimista omassa kodissaan runsaiden kotihoidontukipalveluiden tai omaishoidon avulla. Hoito ja palvelu tuotetaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden ja elämänhistorian pohjalta noudattaen toimintakykyä tukevaa ja osallistavaa työskentelyotetta ympärivuorokauden. Toiskassa mahdollistetaan arvokas ja inhimillinen saattohoitovaihe ja asiakkaat saavat elää yksikössä elämänsä loppuun asti.

Toiskan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja voimassa olevaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Terveystalvveluun palveluista ja niiden laadusta vastaa Pohjanmaan Hyvinvointialue.

2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet

Toiskan arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Pihlajalinna-konsernin arvoja. Konsernin arvot ovat eettisyys, ennakoluulottomuus ja energisyys. Yksikön henkilökunta perehtyy konsernin arvoihin sekä arvokeskustelua käydään yksikössä ja henkilökunnalle on järjestetty aiheesta koulutuksia sekä henkilökunta suorittaa Pihlajalinnan arvoihin liittyvän verkkokoulutuksen.

Hoivan, huolenpidon ja palvelujen tavoitteena on turvata asukkaan hyvä elämänlaatu, omatoiminen selviytyminen, yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus. Yksikön arvoperustan lähtökohtana ovat asukkaan kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, aikuisuuden tukeminen, eettisyys ja yhteisöllisyys. Toiskan toimintaperiaatteena on toteuttaa asukkaiden hoito ja hoiva niin, että asukas voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Hänellä tulee olla mahdollisuus osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan omien toivomustensa mukaisesti. Asukkaat saavat sisustaa asuntonsa omilla kalusteilla ja käyttää omia vaatteita. Asukashuoneissa on valmiina sähkösätky.

Hoitotyö perustuu omahoitajuuteen. Yhteistyö omaisen/läheisten kanssa on tärkeää. Palvelusuunnitelmat laaditaan ja päivitetään omahoitajan toimesta yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa keskustellen. Asukkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ollaan yhteydessä omaisiin.

Asukkailla on mahdollisuus sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Omaiset ja ystävät ovat aina tervetulleita osallistumaan yksikön arkeen. Heille turvataan myös mahdollisuus vaikuttaa arjen suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen. Asukkaille järjestetään aktiviteetteja ja talossa käy ulkopuolisia esiintyjä.

Yksilöllisyys ja arvokkuus

- Arvostamme kaikkia asukkaitamme ihmisinä ja yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toteutamme heidän omasta elämäntarinastaan nousevia tottumuksiaan ja mieltymyksiään. Arjessa tämä näkyy mm. leporytmeissä sekä harrastetoiminnassa.
- Asukkaiden mieltymykset ja toiveet ruuan suhteen otetaan huomioon ruokalistaa laadittaessa. Tarjolla on aina useita vaihtoehtoja ruokajuomaksi ja -leiväksi. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asukkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tahtiinsa. Ruokailuun käyttävää aikaa ei ole määritetty, vaan jokainen saa syödä niin kauan kuin haluaa. Asukkaan niin tarvitessa, häntä autetaan ruokailussa, kii-reettömästi ja rauhallisesti.
- Asukkaat saavat aamuisin nukkua pitkään, jos haluavat, tai päinvastaisesti nousta jo aamun sarastuksessa. Varhain nousevat saavat aamiaista jo silloin. Asukkaiden yöunia kunnioitetaan pyrkimällä mahdollisimman huomaamattomaan läsnäoloon. Unen laatua pyritään parantamaan harrasteilla, liikunnalla sekä ulkoilulla. Unilääkkeitä käytetään tarkoin harkiten.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

- Asukkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestettäessä. Sekä asukkaiden että heidän omaistensa toiveet pyritään toteuttamaan myös sen suunnittelussa.
- Asukas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.
- Yksilöllisesti suunnitellun kuntouttavan työotteen kautta henkilökunta tukee asukkaiden aktiivista elämää sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn säilymistä. Tavoitteena on aina asiakkaan itsensä näköinen, tyydytystä tuottava elämä, jossa asukas kykenee selviytymään arkielämästään ja tekemään itseään kiinnostavia asioita.

Henkilökunta on koulutettua ja heidän ammattitaitoaan ylläpidetään tarkoituksenmukaisella lisä- ja täydennyskoulutuksella. Työntekijän hyvinvointi ja jaksaminen on hyvän hoitotyön edellytys. Työnantajan tarjoamiin kuuluvat vapaa-ajan tapaturmavakuutus sekä liikunta- ja kulttuurietu ePassilla sekä työsuhdepyörä etu. Työntekijöiden käytössä on kattava työterveyshuolto. Sairauspoissaoloja seurataan ja käytössä on varhaisen tuen malli.



3 RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua järjestelmällisesti. Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista (esim. perusteeton itsemääräämisoikeuden rajoittaminen), asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluvat myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä jatkotoimenpiteiden toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Toiskassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatuvaatimusten saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Yksikön henkilöstömitoitus on lain vaatimalla tasolla. Toiskassa on käytössä toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatuvaatimusten saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisen liikua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsujärjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Ulko-ovet pidetään lukittuina ja muistisairailla asukkaat ulkoilevat yhdessä hoitajien ja omaisten kanssa. Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden. Asukkaiden yksityisyyttä ja intimitteettisuojaa kunnioitetaan heille puhuttaessa ja hoitaessa. Yksityisyyden ja intimitteettisuojan toteutumista tukee yhden hengen huoneet omilla saniteettitiloilla. Päivittäisraportointi ja lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asukkaiden yksityisyys vaarannu. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Mahdolliset rajoitustoimet ovat lääkärin määräämiä.

Asukkaiden itsemääräämisoikeus on arvo, joka ei saa vaarantua missään tilanteessa. Jos asukas ei enää ole kykenevä täysivaltaisesti toteuttamaan itsemääräämisoikeuttaan, hoitaja tekee päätöksiä yhdessä asukkaan läheisten kanssa asukkaan arvoja kunnioittaen.

Asukkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydenhuollolla ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Laihian Hyvinvointi Oy:n keittiöhenkilökunta varmistaa, että asukkaille valmistettava ruoka on ravintosisällöltään riittävää ja erityistarpeen huomioivaa, maukasta kotiruokaa. Ruokaa on tarjolla yksikössä myös yöaikaan. Valmistus- ja tarjoiluvaiheessa huomioidaan asukkaiden erilaiset dieetit ja erityisruokavaliot. Kiireettömällä, rauhallisella ruokailutilanteella varmistetaan, että jokainen asukas saa syödä hyvän ja täyttävän aterian. Asukkaiden vaikeudet huolehtia tästä itse tunnistetaan ja häntä autetaan tarvittaessa määrin, kuitenkin unohtamatta itse tekemisen merkitystä hyvän hoivan osana. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. painon ja tarvittaessa tehtävän MNA:n avulla.



Asukkaaseen kohdistuvia riskejä:

- kaatumiset
- sängystä putoaminen
- esteettömyyden huomiointi
- käytöshäiriöt ja väkivaltilanteet
- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat
- asukkaiden omaisuus
- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila
- asukkaiden poistuminen
- asukkaan tai läheisen tyytymättömyys ja palaute
- apuvälineiden käyttö

Henkilökunnan turvallisuus

Toiskassa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1393 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan erilaisilla Pihlajalinnan toimintaohjeilla (mm. Aktiivisen välittämisen malli). Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan laajoilla työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työpaikan savuttomuudella, työnantajan tarjoamilla työsuhte-educilla, kouluttamismahdollisuuksilla sekä mahdollistaen työnkierto ja -ohjaus. Henkilökuntaan kohdistuvat työtaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla tavoite- ja kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyllä. Henkilökunnan kanssa yhdessä arvioidaan riskit Falcony (Hse Lite) -sovellusta käyttäen.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan kolmen viikon jaksoissa työntekijän toiveet huomioiden. Tiedottamisen vastuhenkilö on palvelupäällikkö. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tärkein tiedonkulun keinoja ovat työpaikkakokoukset ja raportit. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä:

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

Ympäristöturvallisuus

Toiskan ympäristöön liittyviä riskejä:

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

Turvallinen lääkehoito

Toiskan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2021) päivitettyyn Turvallinen lääkehoito – Valtakunnalliseen op- paaseen lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on toimia käytännön työvälineenä lääkehoidon hallinnalle ja kehittämiselle. Lääkehoitosuunnitelma on osa säädettyä laati- ja potilasturvallisuusohjelmaa. Turvallinen lääkehoito-Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>.



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

Toiskassa sairaanhoitaja laatii ja päivittää yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma säilytetään lääkehuoneessa.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön ja toimintatavat, lääkehoidon riskien tunnistamisen ja niihin varautumisen, henkilöstön vastuun ja työnjaon määrittämisen, turvallisen lääkehoidon osaamisen vaatimukset ja varmistamisen toimintatavat, lääkkeiden määräämiskäytännöt, yksikön lääkehoidon prosessin ja lääkehoidon lupa-käytännöt.

Lääkehoitosuunnitelman on laadittu varmistamaan yksikön asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Toiskassa seurataan Haiproon tehtyjä lääkepoikkeamia kuukausittain. Toimintaa kehitetään poikkeamien pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu intrasta löytyvä veritapaturman toimintaohje. Toimintaohje on lääkehoitosuunnitelman liitteenä.

Lääkkeet toimitetaan Toiskaan Laihian Orava apteekista asukaskohtaisissa kahden viikon annospussirullissa. Rullat tarkistetaan lääkehoitosuunnitelman ohjeen mukaisesti ennen kuin ne otetaan käyttöön. Annosjakelun ulkopuoliset lääkkeet annetaan erillisten ohjeiden mukaisesti. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta huolehtivat sairaanhoitaja ja palvelupäällikkö. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa lääkeluvan omaavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat/perushoitajat.

Hygienia

Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja suojava-rusteilla ja -välineillä. Tarvittaessa konsultoidaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajia tai Pihlajalinnan infektioiden torjunnan kehityspäällikköä Marja Tapanista.

Hoitoon liittyviä riskejä:

- lääkepoikkeamat
- pistotapaturmat
- tiedonkulku
- infektioiden leviäminen

3.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin sekä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin päivittäisessä työssä sekä erikseen tekemällä vuosittain riskienarviointia Falcony (Hsl Lite) sovel-luksen avulla.

- **Riskinhallinnan tavoite**

Toiskassa riskinhallinnan tavoitteena on **tunnistaa ja dokumentoida** sekä ehkäistä poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yksikön palvelupäällikkö.

Riskien ja haittatapahtumien **ennakointia ja huomiointia** tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin. Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskinhallinnassa on tärkeää. Toiminnan laadun kehittä-



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

miseksi Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastytyvyysspalautteet. Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatko toimenpiteet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

- **Riskien arviointi**

Yksikössä riskejä arvioidaan kokonaisvaltaisesti. Keskeistä tässä on olemassa olevien vaarojen, haittojen ja kuormitustekijöiden tunnistaminen sekä tiedonkulun varmistaminen. Riskit voivat kohdistua asukkaisiin, henkilöstöön, toimitiloihin tai yrityksen maineeseen. Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Toiskassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioitaessa, kaatumisriski ja laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt ovat aina olemassa.

Asukkaisiin liittyvinä riskeinä on **tunnistettu asukkaan toimintakyvyn heikkeneminen** ja siitä seuraavat esim. kaatumiset ja/tai sairastumiset, käytöshäiriöistä aiheutuva vaarallinen toiminta itselle tai muille, poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa, ravitsemuksen toteutuminen, yksityisyyden, intymiteettisuojaan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, apuvälineet sekä sosiaaliset verkostot.

Asukkaiden fyysisen turvallisuuden riskejä minimoidaan **pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkuu**. Kaatumisille altistavien tekijöiden (esim. lääkitys) välttämiseen ja poistamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Henkilökohtaiset turvavälineet hankitaan aina tarpeen mukaan. Samoin muut tarvittavat liikkumisen apuvälineet, jotta liikkuminen olisi mahdollisimman turvallista. Näin myös **tuetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista**, varmistettaessa omatoimisen liikkumisen turvallisuus.

Käytöshäiriöiden aiheuttamia riskejä minimoidaan **asiakkaiden rauhallisella ja ammattitaitoisella kohtaamisella**. Oikea ja oikea-aikainen lääkitys on tärkeässä roolissa käytöshäiriöiden hallinnassa. Lääkkeettömään hoitoon panostetaan vahvasti. Tällöin perusteetonta rajoittamista vältetään, asiakkaan tarpeista huolehditaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja hänen jäljellä olevaa toimintakykyään tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Tärkeää on myös tunnistaa levottomuutta aiheuttava toiminta, jotta voidaan ehkäistä muiden asiakkaiden provosoituminen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskien hallinnan/omavalvonnan ohjeista mm.

- -palo- ja pelastussuunnitelma
- -poistumisturvallisuusselvitys
- -työsuojelun toimintaohjelma
- -työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- -perehdytysuunnitelma/ohjeet
- -sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohjeet
- -omavalvontasuunnitelma
- -lääkehoitosuunnitelma
- -hygieniaohteet
- -siivous- ja puhtaanapito-ohjeet
- -jätehuoltosuunnitelma
- -koneiden ja laitteiden ohjeet
- -Pihlajalinnan intran ohjeet ja yksikköön laaditut ohjeet
- -riskikartoitus (Hse Lite ohjelma)



3.3 Riski poikkeamat

- **Lääkehuolto**

Poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa muodostavat suurimman yksittäisen vakavan riskin mahdollisuuden. Lääkehuollon turvallisuuden takaamiseksi sen toteuttamiseen voi osallistua ainoastaan **LOVE-koulutuksen hyväksytysti läpikäynyt, koulutettu työntekijä**. Kaikessa lääkehuoltoon liittyvässä toimessa noudatetaan yksikön lääkehoidosuunnitelmaa. Kaikki lääkepoikkeamat sekä 'läheltä piti'- tilanteet raportoidaan HAIPRO-järjestelmään, niihin johtaneet syyt analysoidaan ja käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi.

- **Ravitsemus**

Ravitsemuksen toteutuminen riittävänä, oikea-aikaisena ja erityistarpeet huomioon ottavana on aina riski. Laihian Hyvinvointi Oy:n keittiöhenkilökunta varmistaa, että asukkaille valmistettava ruoka on ravintosisällöltään riittävää ja ikäihmisten erityistarpeet huomioivaa, maukasta kotiruokaa. Ruokaa on tarjolla myös yöaikaan. Sekä valmistus- että tarjoiluvaiheessa huomioidaan asukkaiden tarvitsemat erilaiset dieetit. Kiireettömällä, rauhallisella ruokailutilanteella varmistetaan, että jokainen asukas saa syötyä hyvän, täyttävän aterian. Asukkaan vaikeudet huolehtia tästä itse tunnistetaan ja häntä autetaan tarvittavissa määrin, kuitenkin unohtamatta itse tekemisen merkitystä hyvän hoivan osana. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. painon ja tarvittaessa tehtävän MNA:n avulla.

- **Yksityisyys- ja intimitteettisuoja**

Yksityisyyden ja intimitteettisuojan toteutumista tukee **yhden hengen huoneet omilla saniteettitiloilla**. Asukkaita kunnioitetaan heitä avustettaessa sekä heistä keskusteltaessa. Kohtaaminen on aina kunnioittavaa ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa.

Päivittäisraportoinnit, lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asukkaiden yksityisyys vaarannu. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Asukkaiden itsemääräämisoikeus on arvo, joka ei saa vaarantua missään tilanteessa. Jotta tässä onnistutaan, asumisessa ja päivän toiminnoissa huomioidaan asukkaan eletty elämä, hänen tahtonsa, toiveensa ja arvonsa.

Tilanteissa, joissa asukas ei enää ole kykenevä täysivaltaisesti toteuttamaan itsemääräämisoikeuttaan hoitaja tekee päätöksiä yhdessä asiakkaan läheisten kanssa perustuen asukkaan arvoihin. Tämän toteutumiseen henkilöstön vahva ammattitaito ja mielenkiinto asukkaiden elämään ovat tärkeässä roolissa.

- **Apuvälineet**

Apuvälineissä toimintahäiriöt (esim. jarrujen pitävyys) ovat suurin riskin aiheuttaja. Toimintahäiriöt ovat riski, johon voidaan ainoastaan varautua riittävällä ja oikea-aikaisella tarkastuksilla, huolloilla jne. Vastuu apuvälineistä ja niiden toimintakunnon varmistamisesta on yksikön hoitohenkilökunnalla.

- **Sosiaaliset suhteet**

Sosiaalisten verkostojen heikkeneminen tai jopa kokonaan puuttuminen kohtaa valitettavan montaa asukasta. Läheiset ovat aina tervetulleita Toiskaan ja asukkaiden vierailuja heidän luonaan kannustetaan. Asukkaiden välisten sosiaalisten suhteiden muodostumista helpotetaan yhteisillä ruokahetkillä, yhteisten mielenkiinnon ympärille rakentuvien harrastetoimien jne. kautta.

- **Henkilökuntaan kohdistuvat riskit**

Henkilökuntaan kohdistuvina riskeinä on tunnistettu työn kuormittavuus, vuorotyö, väkivalta- ja uhkatilanteet, työergonomia, ammattitaito ja perehdytys sekä pistotapaturmat. Henkilöstön työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Yhdessä henkilöstön kanssa arvioidaan yksikön riskit käyttäen **Falcony (Hse Lite)** sovellusta.

Henkilöstön toiveet ja tarpeet huomioonottavalla työvuoro suunnittelulla minimoidaan vuorotyön aiheuttama riski henkilöstön hyvinvoinnille. Työn fyysistä kuormittavuutta minimoidaan työergonomiakoulutuksella, apuvälineillä sekä riittävällä henkilöstömitoituksella ja –sijoituksella. Tämä vähentää myös työn henkistä kuormittavuutta, samoin kuin hyvä työilmapiiri. Henkilökunnan jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

savuttomuudella, työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, säännöllisillä kehityskeskusteluilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Työilmapiiriä seurataan säännöllisesti ja tuetaan henkilöstön virkistystoiminnalla.

- **Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitäminen**

Ammattitaidon ylläpitoa seurataan jatkuvasti. Koulutuksiin osallistumisia kannustetaan ja niistä pidetään kirjanpitoa. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee yksikköön tehty perehdytysohjelma. Väkivallan ja uhkaavan tilanteen kohtaamisesta on laadittu selkeä ohjeistus, joka kuuluu osana perehdytysohjelmaa.

Henkilökuntaa on läsnä riittävästi ympäri vuorokauden, joka lisää turvallisuutta sekä sisäisen, että ulkoisen uhan varalta. Työtapaturmiin varaudutaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Työtapaturmien (esim. pistotaturma) varalta on laadittu selkeät toimintaohjeet. Niiden toteutumisen riskejä arvioidaan säännöllisesti työsuojelun toimikunnan toimesta. Toimintaa kehitetään jatkuvasti turvallisuuden näkökulmasta parempaan.

- **Viestintä**

Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä.

Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön. Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Tärkeinä toimitiloihin liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVIS- toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Järjestelmien säännöllisillä tarkastuksilla, testauksilla ja huolloilla varaudutaan niiden sujuvaan toimintaan.

Paloturvallisuus on yksittäisenä tekijänä suuri. Koko kiinteistö on sprinkler-suojattu, automaatti-ilmaisimet hälyttävät suoraan aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Yksikössä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma. Yksikön turvallisuudesta vastaa kiinteistön huoltomies.

3.4 Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Henkilöstö on ohjeistettu mahdollisten epäkohtien, poikkeamien ja riskien kohdalla korjaamaan tilanne heti, mikäli tämä korjaaminen on kiireellistä. Tilanteesta/riskistä välitetään tieto palvelupäällikölle ensi tilassa. Asukkaille tapahtuneet läheltä piti ja vaaratilanteista tehdään Haipro -ilmoitus. Henkilökunnalle tapahtuneet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit kirjataan HSE Lite ohjelmaan, johon löytyy ohjeet työpaikan ilmoitustaululta ja intrasta. Asukkaille tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Mikäli riski aiheuttaa vaaraa asiakkaan terveydelle, on henkilökunta VÄLITTÖMÄSTI yhteydessä lääkäriin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan oma-valvonnallisina toimin.

1. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palvelupäällikölle tai turvallisuuspoikkeamailmoitus tai vaihtoehtoisesti täytä kaavake ILMOITUS EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan, Ilmoitukset voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.
2. Palvelupäällikkö tai hänen sijaisensa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta esihenkilölleen, palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.
3. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 38§:n mukaisesti tai antaa määräyksen epäkohdan poistamisesta saman lain 39§:n mukaisesti.

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



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

Vakavat poikkeamat ilmoitetaan tiedoksi valvontayksikölle.

Henkilöstö voi antaa palautetta myös pulssikyselyn kautta. Palaute on anonyymi.

Palvelupäällikkö tiedottaa henkilökunnalle ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä käytännön asioista. Asia käydään läpi säännöllisesti yksikön palaverissa.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit?

Toiskassa kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suulliseen sekä kirjalliseen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Myös omahoitajat pitävät aktiivisesti yhteyttä omaisiin.

3.5 Riskeihin reagoiminen

Henkilöstön kuukausipalavereissa käydään läpi mahdollisia esille tulleita epäkohtia. Työhön liittyvien riskien arviointi ja niihin liittyvä toimintasuunnitelma päivitetään vähintään kahden vuoden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

3.6 Riskien käsittelyminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Asiat korjataan ja käsitellään mahdollisimman pian. Poikkeamat oppimisen näkökulmasta ketään syyllistämättä ja mietitään yhdessä parannuksia / kehittämistoimenpiteitä eli kuinka tilanteet voitaisiin jatkossa välttää. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan myös, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, kerrataan toimintaohje ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia jatkossa. Mikäli jo olemassa oleva ohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaan, sitä korjataan ja täsmennetään. Asukkaaseen liittyvissä asioissa huomioidaan asukkaan ja omaisen näkemykset.

- **HAIPRO**

Asukkaisiin liittyvät haittatapahtumat (esim. lääkepoikkeamat, tapaturmat) ja niiden läheltä piti -tilanteet kirjataan potilastietojärjestelmän lisäksi HAIPRO sovellukseen.

Ehkäisevinä toimenpiteinä ovat perehdyttäminen ja koulutus, henkilöstöpolitiikka, valvonta ja seuranta, osaaminen ja ammattitaito, sekä menettelytavat laadun ja viihtyisyyden jatkuvaksi parantamiseksi.

- **Falcony (HSE Lite)**

Työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat kirjataan Falcony ohjelmaan.

- **Riskien analysointi**

Tapahtuma, ja siihen johtaneet tekijät käydään yhdessä läpi, pyrkien löytämään keinoja vastaavan tapahtuman toistumisen ehkäisemiseksi. Tilanteet käsitellään myös koko henkilökunnan kanssa kuukausipalaverien yhteydessä. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaa koskeviin toimintaohjeisiin.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Yksikön lääkäri hyväksyy viime kädessä lääkehoidon toimintamallit. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asukkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös hänen ja hänen omaistensa kanssa.

- **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Havaitut tilanteet käsitellään henkilöstön kuukausipalaverissa: arvioidaan yhdessä tapahtuneen syy, tehdään korjaavat toimenpiteet sekä seurantasuunnitelma. Tarvittaessa läheltä piti -tilanne käsitellään yhdessä palvelupäällikön ja työsuojelupäällikön kanssa. Tilanne kirjataan myös asianmukaisesti. Tärkein tavoite on estää haittatapahtumien uusiutuminen/toistuminen.

Pihlajalinnan työsuojeluorganisaatio ohjeistaa riskien kartoituksessa ja toteutettavissa menettelytavoissa. Työsuojelupäällikkö ja -valtuutettu ovat mm. mukana Laihian Hyvinvoinnin yhteistyöryhmässä.

- **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle työpaikkakokouksissa. Yhteistyötahot informoidaan tilanteen vaatimalla tavalla suullisesti ja kirjallisesti, tiedot välitetään perusturvan viranhaltijoille sekä työsuojelun toimitasuunnitelman mukaisesti työsuojelupäällikölle. Nämä tahot yhdessä yksikön kanssa laativat suunnitelman riskien korjaamisen aikataulusta ja seurannasta.

Kiinteistön osalta yksikössä on erilliset ohjeet ilmoittamisesta, aikatauluista ja vastuista. Kiinteistöhuollosta vastaa Pihlajalinnan kiinteistöpäällikkö. Kiinteistöhuoltopalvelut ovat käytössä 24 h/7 (Laihian Tilapalvelut).



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaevalvonnan eri osaluilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat palvelupäällikkö, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, hoitohenkilökunta.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sari Koivula

sari.koivula@pihlajalinna.fi

050 4058 592

4.1 Omaevalvontasuunnitelman päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä heti mahdollisten toiminnassa tapahtuneiden muutosten jälkeen. Koko henkilöstöllä on käytössään aina ajanmukainen tieto toimintatavoista ja laadunhallinnasta, tavoitteiden saavuttamisesta ja asiakasvaatimusten täyttämisestä.

4.2 Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Toiskassa omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja yrityksen www-sivuilla.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt tai kipu.

- **Palvelutarpeen arviointi ja mittarit**

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen paikkaa haetaan palveluhakemuksella, joka osoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle, joka koordinoi palveluohjausta. Hallinnollisista viranhaltijapäätöksistä on vastuussa sosiaalityöntekijä, joka tekee päätöksen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja palvelusetelin saamisesta (myönteinen tai kielteinen). Myönteisen päätöksen saadessaan asiakas valitsee Pohjanmaan hyvinvointialueen hyväksymistä palvelusetelintuottajista palveluntuottajan. Päätöksessä on ohje oikaisuvaatimuksen tekemiseen. Oikaisuvaatimus osoitetaan Pohjanmaan Hyvinvointialueelle. Asukkaan toimintakyvyn arvioi Pohjanmaan hyvinvointi alueen edustaja. Heillä on käytössä toimintakykymittareita.

Toiskassa arviointiin käytetään RAI:n lisäksi mm. MMSE muistitestiä. Palvelutarvetta arvioidaan myös havainnoimalla asiakkaan arjen sujuvuutta yhdessä koko henkilökunnan ja omaisten kanssa tiedustelemalla asiakkaan omaa näkemystä palvelutarpeesta. Yksikössä on RAI-kouluttajakoulutuksen suorittanut työntekijä, joka huolehtii hoitajien RAI-osaamisesta.

- **Hoito-, palvelusuunnitelma- tai kuntoutussuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Mikäli asukkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt tai asukkaan toivoessa, voivat omaiset osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein tai tarpeen mukaan.

Vanhuspalvelulain 16§:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

- **Omahoitajuus**

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Asukkaalle nimetään yksikössä omahoitaja tai yleensä omahoitaja pari, jotka perehtyvät asukkaaseen perusteellisesti, toimivat asukkaan asioiden hoitajana ja tekevät tiivistä yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa. Toiskassa arvot ohjaavat yksilötasolla asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaprosessia. Omahoitaja huolehtii, että asukkaan hoito ja huolenpito toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä on iäkkäiden sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijä puh. 050 406 2513.



- **Lääketieteellinen hoitosuunnitelma**

Lääketieteellinen hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, lääkärin ja sairaanhoitajan kanssa. Lääketieteellisessä hoitosuunnitelmassa määritellään lääketieteellinen hoitovastuu, hoitolinjaukset ja hoitorajuus sekä tehdään lääketieteellinen kartoitus ja selvitetään tarpeenmukainen hoiva ja huolenpito. Suunnitelmaa laadittaessa kuullaan asukkaan hoitotahtoa. Aiemmin ilmaistu hoitotahto on edelleen voimassa. Jos asukas on itse ilmaissut hoitolinjauksen, sitä ei voida muuttaa omaisen pyynnöstä. Päätös luopua parantamiseen tavoiteltavista hoidoista ei tarkoita hoidon lopettamista, vaan palliatiivista eli oireenmukaista hoitoa parantumattomasti sairaalle ihmiselle.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

- **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus kalustaa itse oma huone omilla tavaroilla ja huonekaluilla. Hygieniassa huolehtimisessa/avustamisessa kunnioitetaan intymiteettisuoja. Asukkaan toiveet huomioidaan ja kirjataan. Asukkaiden toiveita saadaan selvillä tulohaastattelemalla heitä tai omaisia/yhteyshenkilöitä sekä jatkossa keräämällä systemaattisesti asiakaspalautteita.

Toiskan arvoissa ja toimintaperiaatteissa tärkeänä esiin nousee asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Yksikön kaikessa toiminnassa huomioidaan asukkaiden omista elämäntarinoista nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset sekä toiveet. Asukkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Jos kyky tehdä täysin itsenäisiä päätöksiä on heikentynyt, heitä tuetaan päätöksenteossa mahdollisimman pitkälle. Silloin kun sekään ei enää ole mahdollista, henkilökunta tekee yhdessä asukkaan omaisten kanssa päätöksiä huomioiden asukkaan arvomaailman ja tottumukset.

Päivittäiset rutiinit suunnitellaan asukkaan näköisiksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Tämä näkyy esimerkiksi pukeutumisessa, leporytmissä, ruokailuissa jne.

Asukkaiden makutottumukset ja toiveet otetaan huomioon ruokalistojen suunnittelussa, ja heille tarjotaan valinnanmahdollisuuksia niin ruuan, juomien ja muun kanssa. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikaan sidottuja, vaan asukkaat voivat ruokailla omien mieltymystensä mukaisesti.

Pukeutumisessa otetaan huomioon asukkaan tottumukset ja eletty elämä. Asukasta ei avusteta pukeutumisessa henkilökunnan näkökulmaa, vaan asukkaan omaa kunnioittaen. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen.

Asukkailla on omat huoneet, jotka he voivat sisustaa haluamallaan tavalla. Oma huone saniteettitiloilla tukee asukkaan yksityisyyttä, ja itsemääräämisoikeutta. Oma huone antaa myös mahdollisuuden kunnioittaa asukkaan omia toiveita leporytmin suhteen. Nukkua voi pitkään, tai nousta varhain, ilman huonetoverin häiriintymistä.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Henkilökunta arvostaa asukkaita ja heidän yksilöllistä elämänsä historiaansa. Omahoitajuus ja asukkaan elämänsä historian tuntemus mahdollistavat asukkaiden omannäköisen elämän. Asukas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras ja ainut asiantuntija. Siksi hänen äänensä näkyy läpi arjen. Tämä on paras keino tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

• Rajoittamistoimenpiteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoitteita ja pakotteita ei pääsääntöisesti käytetä osana hoitotyötä, vaan kaikessa toiminnassa pyritään huomioidaan yksilölliset ratkaisut, joiden kautta pakotteita ei tarvita. Kuitenkin asukkaan turvallisuuden vuoksi esim. pyörätuolissa voidaan käyttää turvavyötä putoamisen estämiseksi. Mikäli henkilökunta havaitsee asukkaan toimivan siten, että toiminta uhkaa hänen tai jonkin toisen terveyttä, otetaan asia puheeksi ko. asukkaan kanssa ja pyritään yhteistyössä muuttamaan asukkaan toimintatapaa. Äärimmäisissä tapauksissa, jos henkilö on akuutisti vaaraksi itselleen tai toisille, voidaan tehdä tilannekohtaisia rajoittamistoimenpiteitä, joista päättää lääkäri. Rajoittamistapaukset dokumentoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa myös laaditaan suunnitelma rajoittamistoimenpidettä vaativan tilanteen ehkäisemiseksi.

Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asiakkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yksikön lääkärin määräyksellä, yhteisymmärryksessä asukkaan/omaisten kanssa.

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 asukkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen.

Rajoittamispäätöksiin on yksikön vastuulääkärin rajoittamispäätös, joka kirjataan myös Fastroi Hilka järjestelmään. Kirjauksessa on päivänmäärä, mitä rajoitus koskee, lääkärin nimi ja päätöksen kesto. Rajoittamispäätös tulee uusiksi 3 kk välein. Hoitajan tulee arvioida joka kerta rajoitustoimenpiteen tarvittavuutta, sen käyttäminen ei ole automaatio ja hoitajan tulee tehdä kirjaus potilastietojärjestelmään, kun rajoittamista käytetään.

Toiskassa käytössä olevat rajoitteita ovat:

- ulko-ovien lukossa pitäminen asukasturvallisuuden vuoksi (muistisairaat)
- sängyssä laita ylhäällä öisin/päivällä asukkaille, joilla sängystä putoamisen riski on olemassa
- lantiovyön käyttö pyörätuolissa istuessa estämään asukkaan luisumista pyörätuolista lattialle
- hygieniahaalarin käyttöä voidaan harkita, mikäli asukas omalla toiminnallaan aiheuttaisi ilman sitä itselleen terveydellistä vaaraa

5.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja omaiset ovat merkittävä tekijä yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisessä.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.



- **Asiakaspalaute**

Pihlajalinna-konsernilla on käytössä ISO-laatu järjestelmä. Asiakaspalaute järjestelmän kautta asiakkailta ja heidän läheisiltä on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään erilaisten lomakekyselyjen avulla. Asukkaat ja omaiset antavat myös suullista palautetta yksikössä. Yksiköissä on palautelaatikat. Palautteiden avulla pyritään seuraamaan ja arvioimaan hoidon ja huolenpidon laatua, oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta.

Toiska on mukana Thl:n valtakunnallisessa asiakaskyselyssä ”kerro palvelustasi”. Myös omaisilta pyydetään palautetta vuosittain.

- **Palautteen käsittely- ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Kaikki yksikköä koskevat asiakaspalautteet kirjataan. Palautteet käsitellään palautteen asian mukaan joko yksityisesti palautteen antajan ja palautetta koskevan kanssa tai yhteisesti henkilöstöpalaverissa. Palvelupäällikkö esittää palautteen pohjalta tehtävät korjaustoimenpiteet/kehittämiskohteet ja –menetelmät sekä seuraa toimenpiteiden vaikuttavuutta yksikössä. Henkilökohtaisesti annettuun palautteeseen henkilökunta voi tehdä jo itse välittömän korjaustoimenpiteen kirjatessaan palautetta.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palveluiden piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: **Palvelupäällikkö Sari Koivula, puh 050 405 8592**
Toiska, Siskontie 4, 66400 Laihia
sari.koivula@pihlajalinna.fi

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sosiaalivastaavan tehtävänä on:

1. Neuvoa asukkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa asukasta muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän päätöstä.

Toimi näin:

Ota yhteyttä sosiaalivastaajaan puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse. Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaalivastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse ja kirjeitse voi viestiä sosiaalivastaavan kanssa tietoturvallisesti.



Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilasasiavastaavan tavoitat ma-to klo 9-11 ja 12-14

Puhelinnumero 06-213 1080

Sähköposti: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Tarvittaessa voi sopia henkilökohtaiset tapaamiset

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa:

- suomeksi puh. 029 5536 901

- ruotsiksi tel. 029 5536 902

Asukkailla tai heidän omaisillansa/yhteyshenkilöillä on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu. Sosiaalihuoltolain mukainen muistutus tehdään kunnan perusturvajohtajalle, asiasta tehdään selvitys, joka annetaan muistutuksen tekijälle. Muistutukset, palautteet ja muut yhteydenotot huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Sosiaaliasiamies tai potilasasiamies avustavat tarvittaessa, eli antavat tietoa ja ohjeita mm. asiakkaan oikeuksista ja avustavat muistutuksen/valituksen tekemisessä.

Kaikki muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käydään läpi yksikössä salassapito huomioiden.

Toiskan toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Mikäli asia pystytään korjaamaan heti, näin toimitaan. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine.

Palautteet pyritään käsittelemään välittömästi.



6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asukkaiden toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella, huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen sekä asukkaan toivoessa hengellinen kokonaisuus.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

- **Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan seuranta**

Asukkaat osallistuvat omien voimavarojen mukaan erilaisiin arjen toimintoihin, kulttuuritilaisuuksiin, toimintatuokioihin ja ulkoiluun. Hoitajat ja ohjaajat vastaavat aktiviteettien toteuttamisesta myös asukkaiden toiveita kuunnellen. Ulkoilu ja retket huomioidaan erityisesti kesäisin ja juhlapyhien aikaan. Osalla asukkaista on myös yksilöllistä Kelan myöntämää kuntoutusta fysioterapeuttien toimesta. He ohjaavat myös henkilökuntaa erilaisissa asukasta koskevasta kuntouttavasta toiminnasta. Lähtökohtana on asukkaan omatoimisuuden ylläpitäminen.

- **Ravitsemus**

Ravitsemuksessa noudatetaan ravitsemussuositusten mukaisia ruokailusuosituksia. Yöaikaisen paaston pituuteen kiinnitetään huomioita, joten asukkailla on aina mahdollisuus saada halutessaan ruokaa myös yöaikaan. Yksittäisen asukkaan voinnin seurannassa huomioidaan terveydentilan, ruokahalun ym. muutokset, jotka dokumentoidaan ja raportoidaan seurannan onnistumiseksi. Painon seuranta suoritetaan säännöllisesti 3-6kk:n välein. Tarvittaessa lääkärin ohjeen mukaan tehostettu seuranta.

- **Hygienia käytännöt**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toiskaan on laadittu toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointi alueen hygieniaohjeita, jotka ovat heidän www-sivuilla kohdassa palveluntuottajat.

Toiskassa on laitoshuoltaja, joka huolehtii yksikön puhtaana pidosta ja pyykkihuollosta.

- **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. Toiskassa pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin, henkilökunnan osaamisen kautta, asukkaan terveydenhoitoon ja myös sairaanhoitoon.

Toiskassa on oma vastuulääkäri, joka tarvittaessa käy tarkistamassa asukkaan vointia ja tilannetta. Asukas voi myös käydä lääkärinvastaanotolla terveyskeskuksessa. Vastuulääkärinä toimii lääkäri Juha Nukarinen.

- a. Asukkaan tarvitessa vuodeosaston tasoista hoitoa, hänet voidaan siirtää akuuttihoitajaksolle vuodeosastolle. Lääkärin arvion mukaan hoito voidaan tarvittaessa siirtää edelleen erikoissairaanhoidon palveluiden piiriin.
- b. Akuuteissa tilanteissa, jolloin terveyskeskuksen vastaava lääkäri ei ole paikalla, asukas toimitetaan tilannearvion mukaisella kuljetuksella päivystysvastaanotolle Vaasan keskussairaalaan tai vaihtoehtoisesti ollaan yhteydessä LiSa-palveluun.
- c. Hammashoidon toteutumisesta vastaa henkilökunta, joka huolehtii asukkaiden vuosittaisista hammaslääkärikäynneistä.



- d. Äkillisten kuolemantapausten varalta on olemassa kirjalliset, yhtenäiset ohjeet.
- e. Terveiden edistämisestä vastaavat kaikki työntekijät, vastuuhenkilönä palvelupäällikkö. Lääkärin-vastaanotto toiminta vastaanotolla, mutta tarvittaessa lääkäri tulee myös yksikköön. Tarvittaessa konsultaatiota tehdään myös puhelimitse.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön oma lääkäri ja vastaava sairaanhoitaja

- **Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

Toiskan vastuu lääkehoitosuunnitelman sisällön laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on vastaavalla sairaanhoitajalla. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu lääkehoitoa ohjaavaan lainsäädäntöön ja sen hyväksyy yksikön lääkäri.

Toiskan lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineiksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta.

Lääkehoitoa määrävällä ja toteuttavalla henkilökunnalla on velvollisuus ylläpitää ammattitaitoaan jatkuvasti. Lääkehoidon toteuttaminen vaatii voimassa olevan lääkeluvan. Palvelupäällikkö huolehtii, että hoitohenkilökunnalla on ajantasainen koulutus toteuttaa lääkehoitoa. Lääkeluvan ajantasaisuudesta vastaa myös työntekijät itse. Lääkkeenjakoalueesta löytyy tieto henkilökunnan lääkelupien voimassaolosta ja lupalomakkeet.

Sairanhoitaja Fiia Kaisla ja vastaava lääkäri Juha Nukarinen

- **Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

6.2 Asiakasturvallisuus

- **Yhteistyö vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi laaditaan ja ylläpidetään riskikartoitukseen perustuvaa turvallisuus-suunnitelmaa ja toteutetaan ehkäisevät toimenpiteet ja mahdollisesti tarvittavat korjaustoimenpiteet kartoituksessa havaittujen epäkohtien parantamiseksi.

- Palotarkastus sekä päivitetty poistumisturvallisuus selvitys ja pelastussuunnitelma.
- Järjestetty turvallisuuskävelyjä, sammutusharjoituksia, yleistä turvallisuuskoulutusta ja EA- koulutusta henkilökunnalle.
- Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan, ja laaditaan niihin korjaavat toimenpiteet.
- Yhteistyö apteekin kanssa.
- Laitteiden säännölliset tarkastuksen.
- Everon -kutsujärjestelmän toiminnan hallinta.

Pohjanmaan hyvinvointialue ohjaa tarvittaessa ja tekee valvontakäynnit vuosittain.

Palvelupäällikkö tai hänen sijainen tekee tarvittaessa ilmoituksen ikääntyneiden sosiaalityöntekijälle, mikäli hänen arvionsa mukaan yksikössä asuva henkilö on edunvalvonnan tarpeessa. Sosiaalityöntekijä tekee ilmoituksen maistraatille. Yksikön lääkäri vastaa tarvittavien terveyden ja toimintakykyyn liittyvine lausuntojen laatimisesta.

6.3 *Terveydensuojelulain omavalvonta*

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön sisätilojen esim. lääkejakeluhuoneen, lääkekaapin ja jääkaapin lämpötiloja seurataan päivittäin. Ilmanvaihtokoneet huolletaan kaksi kertaa vuodessa. Yksikön valaistukseen on kiinnitetty huomiota hämärävalo kytkimien asentamisella ja meluhaittaa pehmennetty akustiikkaa parantamalla. Tilojen terveellisyydestä huolehditaan huoltosuunnitelman toteuttamisella ja riskitilanteiden ennaltaehkäisyllä sekä mahdollisten riskien varhaisella puuttumisella.



7 HENKILÖSTÖ

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilökuntaan kuuluu 1 palvelupäällikkö/-vastaava, 1 sairaanhoitaja, 10 lähi- tai perushoitajaa, 1 hoivaavustaja ja 1 tilahuoltaja. Henkilöstömitoitus on 0,6.

7.1 Sijaisten käytön periaatteet

Jos sairauspoissaoloja tulee, ammattitaitoisia sijaisia hankitaan, kunnes mitoitus tulee täyteen ja toiminta saadaan turvattu.

Toiskassa henkilökunnan lomien ja erilaisten vapaiden sijaisiksi on tavoitettu ja saatu koulutettua henkilökuntaa tai alan opiskelijoita. Sijaisten perehdytys tapahtuu kirjallisten ohjeiden mukaisesti, perehdytyksessä käytetään apuna perehdytysuunnitelmalomaketta sekä henkilökunnan laatimaa perehdytyskansiota. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksessä esitellään keskeiset Toiskan toiminnot.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan pitämällä reservissä riittävästi perehdyttämiämme lyhytaikaisia sijaisuuksia tekeviä henkilöitä, jotta saamme sijaisen työvuoroon aina tarvitessamme. Jos sijaista ei saada, kartoitetaan listalla olevien työntekijöiden työvuorosuunnitelma, voimmeko oman henkilökunnan työvuoroja muokkaamalla täydentää vaje. Häätätapauksissa hälytämme vakituista henkilökuntaa työvuoroon vapaapäivältä.

7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä, otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tärkeä osa Toiskan palveluiden laatua on ammattitaitoinen, koulutettu henkilökunta.

Pyritään palkkaamaan koulutettua ja riittävän kelpoisuuden omaavaa hoitohenkilökuntaa, mutta myös alan opiskelijoita työskentelee sijaisuuksissa. Sijaisten soveltuvuus tarkistetaan työhaastattelussa. Tarkistetaan tutkintotodistukset, hoitohenkilöstön osalta myös JulkiTerhikki/Suosikki, tartuntatautilain vaatimat rokotukset (soveltuvuusselvitys) sekä rikosrekisteriote.

- **Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

- **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys**

Perehdytyksessä käytetään perehdytyskansiota ja perehdytysohjelmalomaketta. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksessä esitellään keskeiset Toiskan toiminnot. Perehdytysuunnitelmaan kuuluu myös hoitotyön keskeisten arvojen huomioiminen, jotta voidaan taata uuden



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

työntekijän sitoutuminen samoihin hoitotyön periaatteisiin ja näin varmistaa laadultaan hyvää hoitoa ja huolenpitoa. Uusi työntekijä perehtyy myös tietoturva-asioihin, lisäksi hän allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolo sitoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä.

- **Henkilöstön täydennyskoulutus**

Toiskan henkilökunnalle järjestetään koulutustilaisuuksia tarpeen mukaisten aiheiden mukaisesti. Heitä kannustetaan osallistumaan hoitotyötä ja kuntouttavaa työtä tukeviin koulutuksiin. Lisäksi henkilökunta osallistuu säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksiin, RAI koulutuksiin, tarvittaessa järjestetään ensiapu- ja elvytysharjoituksia sekä kinestetiikan koulutusta tai muuta ergonomia koulutusta.

Kullekin vuodelle määritellään tärkeimmät koulutuksen painopistealueet. Ne nousevat kehityskeskusteluista. Tämän tiedon pohjalta laaditaan koulutussuunnitelma kuluneelle vuodelle. Henkilöstön koulutuksista pidetään kirjaa, jotta voidaan varmentaa riittävä täydennyskoulutus.

Pihlajalinna konserni järjestää mm. verkkokoulutuksia. Yksikössä toteutetaan sisäisiä koulutuksia sekä hyödynnetään alueen muuta koulutus mahdollisuuksia mm. Vaasan ja Seinäjoen keskussairaala, messut, tutustumiskohteet yms.



8 TOIMITILAT

Oma- ja vuokratilain valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Toiskan asukkaat asuvat yhden hengen huoneissa ja pariskunnille on solutyypisiä huoneistoja, joissa on kaksi huonetta. Asukkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti niiden vapautumisjärjestyksessä. Asukkaalla itsellä on mahdollisuus kalustaa oma huone/huoneisto. Lyhytaikaishoidon huoneissa on palveluntuottajan kalusteet.

Asukkaiden käytössä on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. Oleskelutilassa järjestetään erilaisia tapahtumia ja virike-toimintaa.

Asukkaiden omaiset saavat vierailua yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa.

Siivous- ja asiakkaiden vaatteiden pyykinhuolto järjestetään omana toimintana. Liinavaatteet ovat lainatekstiilejä ja pesu tapahtuu Comfortan toimesta (Lindströmin tytäryhtiö).

8.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Valvontalaitteet (kiinteistövalvonta, paloilmalaitteet) ja niiden määräaikaishuoltojen ja tarkistusten toteuttaminen ovat kiinteistöhuollon vastuulla. Laitteiden toimivuuden seuranta ja ilmoitusvelvollisuus vikatilanteissa on työntekijöillä. Paloilmalaitteen toiminta testataan kuukausittain yhteistyössä paikallisen pelastusviranomaisen kanssa. Yksikössä on automaattinen paloilmalaitteiden ja sprinklerien järjestelmä sekä sprinklerit jokaisessa perusröyhään kuuluvassa asunnossa. Paloilmalaitteen toiminnasta vastaa kiinteistö. Paloilmalaitteen toiminnan testaa kuukausittain kiinteistön huoltomies ja hän huolehtii myös paloilmalaitteiden ja sprinklereiden määräaikaishuolloista.

Palvelukutsujärjestelmä.

Asiakkaiden avunsaanti varmistetaan **Everon** palvelukutsujärjestelmällä, jossa on mahdollisuus myös liiketunnistukseen. Asukkailla on käytössä hoitajakutsu ranneke. Hoitohenkilökunnan älypuhelimessa on sovellus, joka kertoo kutsujen/hälytysten tilan.

8.2 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimean sivulta.

Hankinnoista vastaa palvelupäällikkö sisäisten ohjeiden mukaan. Tarvittaessa käytön opastus toimittajilta uusien koneiden ja laitteiden osalta. Kirjalliset käyttöohjeet.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitaja Fiia Kaisla puh. 050 4513 383



9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679 ja käyttöön otettu kansallinen tietosuoja-laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuoja seloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyillä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

9.1 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Toiskan henkilökunta on saanut perehdytyksen tietoturva-asioihin, henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Tietosuojavaastaava antaa neuvoja ja apuja tarvittaessa. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaihtolositoumuksen sekä suorittaa Pihlajalinna konsernin ohjeistuksen mukaan tietosuojan ja tietoturvan verkkotentit.

Työntekijöillä on työtehtäväänsä liittyvät ja omaan toimintaympäristöönsä rajatut oikeudet asiakastietoihin ja niiden kirjaamiseen. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Jokaisessa työvuorossa oleva hoitotyön ammattilainen huolehtii asukkaasta päivittäisen ja asianmukaisen kirjaamisen sekä raportoinnin. Kirjaamisessa ja raportoinnissa selvitetään asukkaalla sen hetkinen tilanne, mahdolliset ongelmatilanteet, päivän tapahtumat ja hoidon jatkuvuuden kannalta tärkeät asiat ja toimenpiteet. Hyvä ja asiallinen kirjaaminen ja raportointi takaavat laadukkaan ja turvallisen hoitotyön toteutumisen ja toimivat näin yhtenä merkittävänä osana asukkaalla hyvän hoidon mahdollistajana.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

9.2 Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste

Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Vaihde: 06 218 1111
Yhteyshenkilö: viestintäjohtaja Petra Fager, [petra.fager\(a\)ovph.fi](mailto:petra.fager(a)ovph.fi)

[Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka](#)

Tietosuojavastaava

Hallinnon assistentti
Irene Ojala
irene.ojala@pihlajalinna.fi
p. 044 7865 302



YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Palveluasumisessa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat useat eri tekijät. Riskienhallinnan kautta esiin nousseet asiat ja tilanteet luokitellaan, sekä niille määritetään vastuutaho.

Vastuutaho palvelutoiminnasta:

palvelupäällikkö

Sari Koivula

sari.koivula@pihlajalinna.fi

p. 050 4058 592

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Laihia 20.2.2025

Allekirjoitus

Sari Koivula

Palvelupäällikkö